

数字化转型背景下如何提升网点柜面服务

课程背景：

很多银行都在开展银行数字化运营工作，目前存在以下问题急需解决：

- 不清楚银行数字化运营包括哪些关键工作？
- 不清楚如何有效地提升银行网点柜面服务？
- 不清楚银行网点柜面服务提升的成功案例？

课程特色：

针对性强、实用性强、创新性强

学员收获：

- 学习银行数字化运营的理念及知识。
- 学习银行网点柜面服务提升的方法。
- 学习银行网点柜面服务的成功案例。

授课特点：

焕发精神、启发思考、激发行动

授课风格：

- 以案例的方式解读原创方法论
- 以互动的方式增强学员获得感
- 以咨询的方式提高培训实效性

培训对象：银行柜员、会计主管、运营主管及数字化运营相关人员。

课程时间：6小时

课程大纲：

一、银行数字化转型给网点柜面服务带来的重要影响

- 1、银行数字化转型给网点带来的五大发展趋势
- 2、银行数字化转型给网点柜员带来的新要求
- 3、银行数字化转型给网点带来的新要求
- 4、明确银行网点服务三大定位

二、银行数字化运营解码

- 1、明确运营与服务、运营与营销、服务与营销三大关系
- 2、银行数字化运营到底是什么(与线下有什么区别)
- 3、银行数字化运营相关关键工作（不仅仅是营销）

4、银行数字化运营主要人员配置（不仅仅是前台人员，包括前中后台）

5、银行数字化思维之六脉神剑

三、网点厅堂一体化服务常见问题分析及改进建议

1、网点（支行）层面问题及改进建议

2、分行层面问题及改进建议

3、总行层面问题及改进建议

四、招商银行打造卓越厅堂服务标杆研究

1、网点组织结构

2、网点营业厅岗位人员配置

3、零售客户分层服务体系

4、率先推出《小招服务宝典》

5、提高客户服务满意度的“点线面”方式

6、网点服务整合指引

7、提升客户体验

8、借力金融科技打造服务优势

9、招商银行标杆经验借鉴

五、招商银行如何利用运营大数据提升银行客户体验

- 1、银行客户体验管理的四大痛点
- 2、银行网点客户体验提升-低分触发示例
- 3、银行网点客户体验提升-专项整改示例
- 4、银行网点客户体验提升-企业代发示例
- 5、银行网点客户体验提升-批量开户示例
- 6、招商银行客户体验提升措施

六、打造卓越厅堂服务带来的五大突破

- 1、排队时间大幅减少
- 2、客户投诉大幅减少
- 3、运营价值大幅提升
- 4、服务价值大幅提升
- 5、网点价值大幅提升

七、内容总结与行动计划

- 1、内容总结
- 2、心得分享
- 3、问答与交流
- 4、行动计划