
基于数智时代的创新思维与高绩效团队管理实战能力进阶提升

—以工行高绩效推动为目标，基于业务管理场景，立足改善实际问题的管理策略—

(具体模块内容可根据金融机构客户实际需求场景进行点菜式定制)

一. 【课程背景，高度融合管理实战场景】

以金融银行为代表，高绩效团队的打造，金融从业人员尤其是管理者在业务中的核心位置随着市场和行业的变化，其价值越来越凸显出来。金融网点的服务意识和管理能力更是决定网点业绩增长的极其重要的指标之一。随着银行 4.0 的大浪潮及资管新规等各项监管要求的落地执行、利率市场化和产品同质化愈演愈烈、互联网时代影响下的“去网点化”，新时代和新环境下对银行的三大能力提出了更加严峻的挑战：金融机构网点的管理统筹规划和激励考核能力、网点管理的联动组织和过程管控能力、营销人员的客户管理和产品销售能力。然而，网点的服务与创新意识薄弱、营销能力与高绩效团队管理能力不足也是普遍存在的一个现象。数智化大浪潮中、资管新规大背景下邮政网点如何做好创新型网点管理，如何让做好创新型的营销能力提升？比如如何让建鱼塘并养好鱼？如何让进行高效的客户管理？僵尸客户如何做有效激活？存量客户如何激发管理？增量怎么来？凭什么转介绍，又该怎么做？高度同质化、白热化的阶段，金融机构如何让才能提升并凸显关键营销竞争力？为什么员工那么努力，业绩总是无法突破？为什么我说了很多，客户总是拒绝？为什么我努力服务，客户却不以为然？为什么客户不愿意听你讲？为什么你讲的别人听不懂？为什么客户总是不买单？为什么员工总是没有积极的销售心态？如何突破？本课程基于以上问题的解决，为邮政网点管理者量身定制，从浙江、江苏等标杆案例切入、用经验启发、结合现场互动练习和总结，从多个维度给出邮政管理者高绩效团队打造的实战经验分享。

二. 【课程收益】

1. 工行网点管理掌握一些必要的管理理念及管理方法（工具 案例 方法）
2. 从管理职能入手，运用案例教学，使学员掌握邮政团队管理的 3 大核心能力
3. 网点管理者掌握 3 大创新思维及新方法（如基于创新思维的营销管理）
4. 赠送高绩效团队打造的 3 套高效工具和 1 套用人识人的测评技术及 1 套优质业务营销话术

三. 【课程对象】管理者

四. 【授课风格】风趣幽默、一听就会，深度创新且实战实用

五. 【课程特色】实战案例+引导技术+视频教学+情景演练（RP）

六. 【培训支持】随机督导+话术指导+线上指导+复盘

七. 【培训课时】1 天（6 小时/天）

作为基层的网点，所谓的创新、高绩效团队打造目的只有一个：绩效（成绩和效果/效率）

一、 开场破冰进入轻松愉悦的学习环境

三种核心竞争性技能：岗位技能 VS 人际技能 VS 概念技能

二．工行创新型高绩效团队打造具体路径与方法(以江苏、浙江等标杆行为案例)

(一) 识人用人，尤其用人（人员与岗位的合理匹配，这里的识人还包括客户）

1、如何识人：

工具对人的分析（心智量化测评、性格分析等）；专业、阅历、能力等分析

2、如何用人

(1) 个人主观诉求；

(二) 邮政网点工作分配（有效才是硬道理）

1、工作分配中的常见误区：

a.保姆大揽 b.鞭打快牛

c.放之流之 d.分配受阻

e.授意不明

2、如何正确分配工作

(三) 调动员工积极性（激励与自我激励）

a.树立管理者个人影响力（如何树立?运用你的非权力影响力、以身作则）

b.目标一致

c.制度合理

d.分工明确

e.沟通顺畅

f.奖罚分明（正向激励为主）

g.员工参与决策

h.员工情绪管理

i.矛盾的协调处理（包括员工之间的矛盾，员工与管理者之间的矛盾）

(四) 邮政高绩效团队管理者的职责

-
- 1、管理好自己
 - 2、在团队中建立好培训工作
 - 3、在团队中培养良好严谨的工作作风
 - 4、人性化的管理
 - 5、要让每个成员明白团队工作的目标
 - 6、做好团队的幕后总指挥
 - 7、邮政团队的绩效追踪

a) 客户经理的评价标准

b) 过程管理

i. 活动量管理

ii. 案例及演练

c) 业绩辅导

d) 结果管理

➤ **高绩效团队的特征**

- 目标与价值观
- 高执行力
- 高效沟通
- 高自主性
- 紧密合作性
- 建设性冲突
- 认可与感恩
- 士气高涨

二、高绩效团队打造过程中的创新思维与具体路径（比如营销意识和打法的创新）

- 什么是工行管理与营销的创新？（意识到思维到行为）
- 什么时候管理者需要创新思维？（灵活应用情境第一）
- 创新的价值到底是什么？口号？（高度融合日常管理）
- 阻碍我们创新的主要因素是什么？（比如固有思维经验主义）

● 我们如何有效打破创新思维的障碍？（去执行真的很重要）

➢ 工行管理者需教会员工顾问式创新营销服务能力（浙江、江苏工行、招行等标杆为主要案例）

- ✓ 数智时代建立自己局部 IP 影响力中心的 3 大方法
- ✓ 差异创新服务，塑造在客户心中的深刻印象
- ✓ 创造被客户利用的价值，强化客户心智依赖
- ✓ 成为客户问题的顾问式专家
- ✓ 成为人际影响力关系中心的平台
- ✓ 创新型的网点引流、成交、服务思维
- ✓ 数智时代下的创新思维营销策略

【研讨一】：共创基于创新思维的高绩效工行团队管理的具体做法（营销、管理等）

案例举例原则：必须通俗易懂，必须具有一定的标杆参考性 部分的可复制性，以浙江、江苏工商银行、邮储、招行为主要案例，穿插部分城市和全国股份制银行。

吉林省中国邮政储蓄银行分支行行长营销管理



中国邮政集团湖北省邮政理财经理

