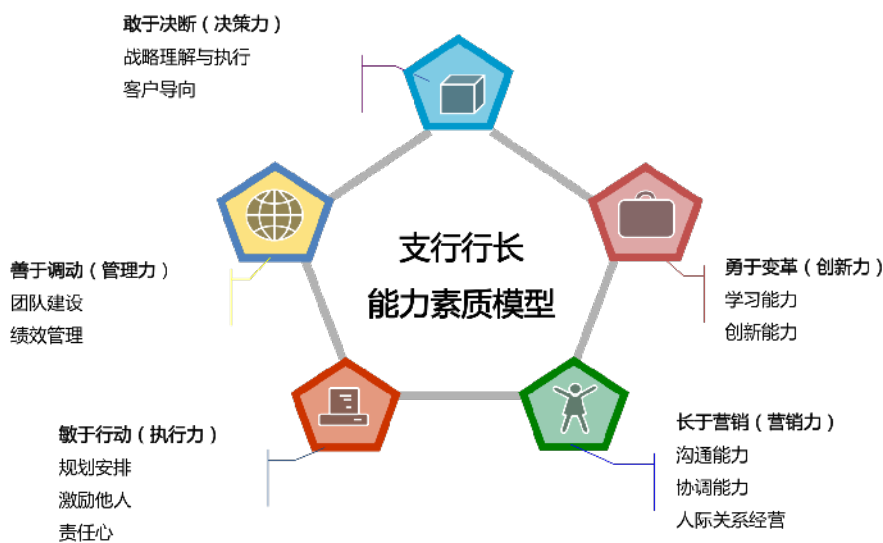


# 商业银行支行长网点管理能力提升案例沙盘模拟

(本课程专门为支行长及网点管理者量身定制)

## ◆ 项目实施背景

进入 21 世纪是竞争激烈，环境变动的年代，尤其是对于中国的金融市场来讲，银行的管理者们越来越深刻体会到“管理能力”是提高自我竞争力、创造顾客满意的成功关键因素，随着中国金融市场的变迁与动荡，面对激烈的竞争，银行支行长及网点管理者的职业素质被提上日程，银行网点肩负着创造管理绩效、营造客户满意度的中坚支柱。支行长必须具备以下五项核心能力才能成为网点管理的核心支柱。



## ◆ 项目实施目标

透过此次培训，能够在银行内部建立运用管理共同语言，创造工作团队的思想、行动、价值观综合绩效，本课程将为您解决以下问题：

- ◆ 使学员树立起市场竞争的危机意识，从思维上接受并应用大营销和大管理的理念。
- ◆ 使银行的网点管理者认知到一个优秀的银行管理者应该具备的素质和所面临挑战。
- ◆ 能够掌握专业的内外沟通与协调技巧，促进部门内部之间，以及与客户之间互动。
- ◆ 使学员能够掌握专业的团队管理的方法和策略，从而来促进团队的整体作战能力。
- ◆ 使银行的网点管理者学会进行团队情绪管理方法，减少由于情绪所带来负面效果。
- ◆ 使银行网点管理者能够进行高效率自我管理，提升日常工作效率和客户服务质量。
- ◆ 使银行管理者能够掌握高效团队执行的管理技巧与方法，促进团队的核心竞争力。

## ◆ 项目实施内容

商业银行支行管理能力提升案例沙盘模拟

Topics / 题目	Contents / 内容
<p><b>1. 银行支行长角色与定位</b>  <b>我们要能回答：</b>作为支行的核心管理者，如何认知自己的角色定位，应该具备哪些职业素质和要求，如何从管理的角度提升自身的职业素养，以及将面临怎样的市场冲击和挑战？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 未来支行长的能力素质模型要求。</li> <li>➤ 现今支行长必备三头六臂四法宝。</li> <li>➤ 回头看支行长必须具备核心素质。</li> <li>➤ 审视支行长日常管理的误区分析。</li> <li>➤ 银行支行长的四大基本管理要素。</li> <li>➤ 银行支行长当今所面临核心挑战。</li> <li>➤ <b>案例分析：三个小实验带来启迪。</b></li> </ul>
<p><b>2. 支行长的团队执行管理</b>  <b>我们要能回答：</b>作为支行的核心管理者，如何识别管理下属的黑箱子？如何管理下属的情绪？如何管理下属的期望值？如何对下属进行授权？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 高效率布置任务的七大基本要素。</li> <li>➤ 六种类型问题员工处理方法步骤</li> <li>➤ 高效率管理下属情绪的五大步骤。</li> <li>➤ 管理下属期望值的五大核心方法。</li> <li>➤ 管理者高效激励员工技巧与策略。</li> <li>➤ 管理者授权管理的七大方法策略。</li> <li>➤ <b>案例分析：《兵临城下》片断解析</b></li> </ul>
<p><b>3. 支行长的团队冲突管理</b>  <b>我们要能回答：</b>冲突管理是银行中层管理者的基本技能，如何认知冲突的性质？处理团队内部冲突的步骤是什么？处理员工冲突的手段有哪些？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 如何认知企业内部员工之间冲突。</li> <li>➤ 冲突管理应该遵循四大基本原则。</li> <li>➤ 找出团队冲突产生的三大发源点。</li> <li>➤ 掌握管理冲突前对冲突分析技术。</li> <li>➤ 处理团队内部冲突五大基本策略。</li> <li>➤ 处理团队内部冲突三大高效工具。</li> <li>➤ <b>案例分析：阮经理与王经理博弈。</b></li> </ul>
<p><b>4. 支行长团队领导与授权</b>  <b>我们要能回答：</b>你在团中属于什么角色？不同的角色适合做什么样的工作？领导风格对团队绩效具有怎样的影响？如何使你的领导风格成为团队竞争力的核心？</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 团队角色与组织角色的相互作用。</li> <li>➤ 卓越团队出现的八种生命维</li> <li>➤ 他命</li> <li>➤ 。</li> <li>➤ 在团队中你通常扮演为何种角色。</li> <li>➤ 不同角色特征及适合从事的工作。</li> <li>➤ 四种类型领导特点分析及注意点。</li> <li>➤ 高绩效授权六大基本方法和策略。</li> <li>➤ <b>案例分析：麦克究竟是错在哪里。</b></li> </ul>
<p><b>5. 银行支行长的自我管理</b>  <b>我们要能回答：</b>一个卓越的银行管理者一定要能够进行完善自我，如何规划自己的职业生涯，如何进行自我时间和效率管理。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 调试力决定银行管理者未来发展。</li> <li>➤ 银行支行长如何抛出你的职业锚。</li> <li>➤ 银行管理者高效时间和效率管理。</li> <li>➤ 职业价值观和信心把握是根本点。</li> <li>➤ 职业道德是高绩效员工发展基础。</li> <li>➤ 拥抱未来 — 抛出你的职业之锚。</li> <li>➤ <b>影视案例分析：小王忙碌的一天。</b></li> </ul>
<p><b>Attendees/参加者：</b>          商业银行支行长、网点主任，部门主管以及其他相关银行一线网点管理人员</p>	

---

**Schedule/培训时间：**

2-3 天中文课程（每天六小时）（晚上按照半天计算）