

《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系及评分标准》

详细解读

2023年，是中国银行业协百佳网点的复审年！

各省的检查工作进入到尾声，如何规范高效的准备迎检工作，针对检查中发现问题及时整改，关乎后续暗访检查的成败，也关乎以后现场检查的直接成效。因此，有针对性的进行人员、区域、物品、制度、文化等方面的专项提升，对创建网点来说已刻不容缓！

【培训收益】

- 1、帮助找到网点弱点，明确工作重心；
- 2、指明迎检核查要点，做好迎检准备；
- 3、总结网点突出问题，进行专业辅导。

【培训对象】

协会检查组成员、创建单位的相关负责人、大堂经理、客户经理、营销经理等一线员工。

【培训时长】1天（6课时）

培训大纲

一、各级和各省银协检查中的常见扣分点

- 1、网点功能分区：不合理，不科学
- 2、物品摆放：不定位，不适宜

- 3、信息安全保护：不到位，不规范
- 4、大堂管理：不及时，不补位
- 5、柜面服务：不持续，不到位
- 6、档案建设：不系统，不真实
- 7、服务基础管理：不扎实，不落地
- 8、经营业绩：不达标，不变通
- 9、消保与社会责任履行：不自愿，不详细
- 10、服务文化建设：不深入，不个性
- 11、迎检准备：不充分，不科学
- 12、员工问答：不备战，不灵活
- 13、迎检材料：不对路，不实用
- 14、现场解说：不变通，不特色

二、《银行业营业网点文明规范服务评价指标体系及评分标准》的逐条解读

- 1、第一模块
- 2、第二模块
- 3、第三模块
- 4、第四模块
- 5、第五模块
- 6、第六模块
- 7、第七模块
- 8、第八模块

9、第九模块

三、总结与互动

15 分钟