

银行百、千佳网点的迎检实务培训

培训大纲

【课程背景】

随着中银协检查标准和要求不断细化，参评网点面临着更多的压力和挑战：一是需要认真关注新标准变化后所引起的连锁反应；二是需要掌握科学的迎检策略、方法和技巧；三是需要有力的顶层设计（创建战略）和细化的整体方案（创建计划）；四是需要对容易忽视的环节加强巡检，避免无谓的失分。

对于基层创建网点而言，只有把握住考评的大方向、关键的指导原则、成熟可靠的应对方案，才能保证创建成功率！让创建过程中付出的汗水和泪水变得有价值、有意义！

【课程时间】

3 课时（半天）

【课程对象】

一线骨干员工（大堂经理、理财经理、客户经理、营销经理）
营业网点负责人（支行行长、主管服务的相关负责人）
各服务条线的相关领导（个金、对公、工会、渠道部、品牌管理部、规划部、服务办、综合办公室）

【课程目标】

- 1、帮助创建工作的负责人理清创建思路；
- 2、帮助网点各岗位明确迎检工作的重心；
- 3、提示优质文明网点迎检过程中可能遇到的各类问题和困境；
- 4、帮助学员有能力设计符合本网点个性化的迎检方案。

【课程大纲】

一、协会评优检查中关注的 10 个重点方向

- 1、服务质量是否恒定
- 2、服务细节是否到位
- 3、服务文化是否成熟
- 4、服务团队是否有序
- 5、服务制度是否完备
- 6、服务环境是否适宜
- 7、服务手段是否多样
- 8、服务效率是否高效
- 9、服务流程是否科学
- 10、服务管理是否健全

二、网点迎检的 5 大环节要点（加现场模拟演练）

- 1、录像检查环节的迎检要点
- 2、档案材料检查环节的迎检要点
- 3、员工问答环节的迎检要点

4、网点现场检查环节的迎检要点

5、现场沟通的迎检要点

三、强化迎检稳定性的6大方面

1、迎检路线设计要巧妙——互动作业：迎检路线设计

2、面对面汇报说明要无缝——课后作业：设计好演示内容

3、迎检人员配备要充足——团队作业：关键岗位设置ABC

4、突发应急应对要及时——团队作业：思考本网点的突发情况

5、迎检计划制定要详细——课后作业：各级如何分工协作

6、网点特色展示要充分——课后作业：如何充分展示

四、迎检中常用的几点小技巧

1、寻找最佳的相处方式

2、适当增加“情景式”剧情设计

3、如何巧妙的煽情

五、展望2022年“百佳”创建的趋势

1、拼在特色

2、冲在细节

3、赢在管理

六、现场答疑（10分钟）