

银行神秘人暗访应对提升与技巧解读

大纲

【授课老师】

牛箐

【授课时长】

1天(6课时)

【授课地点】

待定

【授课目标】

- 1、帮助银行一线从业人员提高服务动作规范、着装规范、流程规范；
- 2、帮助网点基层人员提升应对神秘人检查的能力；
- 3、帮助网点负责人提高管控团队的能力；
- 4、植入日常管理网点运营的工具应用。

【课程大纲】

导引

- 1、当前银行神秘人检查的现实意义是什么？
- 2、神秘人检查的重点和难点集中在哪里？

一、银行神秘人检查的6点现状分析

- (一) 考核指标的条款越来越具体
- (二) 检查细节的要求越来越高

- (三) 细节把握越来越精准
- (四) 平行之间的对比越来越明显
- (五) 检查技巧的提升越来越快
- (六) 检查强度越来越强

二、对银行神秘人检核指标的 5 方面解读

- (一) 检核指标的分级
- (二) 检核指标的权重
- (三) 检核指标的设计原则
- (四) 检核指标的变化趋势
- (五) 检核指标的分寸把握

三、银行神秘人测评的内容体系介绍

(一) 硬件方面

- 1、功能分区
- 2、机具
- 3、物品

(二) 软件方面

- 1、大堂经理
- 2、现金柜员
- 3、对公柜员
- 4、理财经理
- 5、保安
- 6、保洁

四、当前银行业标准化服务与规范化配置解读

（一）环境管理

1、室内环境

2、室外环境

（二）服务功能

1、服务功能分区

2、自助银行服务区

（三）大堂管理

1、大堂服务

2、大堂管理

3、保安全管理

4、保洁管理

（四）柜面服务

1、柜面服务

2、个人理财服务

3、贵宾服务

4、理财销售服务

5、对公业务服务

（五）员工管理

1、人员配备

2、员工仪容仪表

3、员工行为管理

五、过往检查中的问题分析

(一) 区行

(二) 自查

六、总结与现场问答 (10 分钟)