

# 《银行网点现场 6S 管理》课程大纲

## 【课程背景】

随着时代的进步，科技的发展，银行作为金融行业的主体核心，其每次发展与转型都见证着时代的发展和进步。银行网点是银行服务与营销的前沿窗口，银行的每次转型都重在网点的转型与打造。银行网点从最初的业务办理转型发展到今天的以客户为中心的体验式服务营销场所，促进了业务流程、服务标准及营销方式的转型。结合业务的流程与业务的转型，关注厅堂的合理科学布局及 6S 规范管理是提升客户满意度，维护客户忠诚度的重要举措。

## 【课程目标】

- 了解网点布局的目标与策略。
- 掌握网点分类、分区方法。
- 网点七度氛围打造计划
- 了解网点开展 6S 管理的重要性
- 深入了解网点现状与改善后的区别
- 掌握网点的 6S 管理的技能与方法
- 现场做整改指导，并提出后续持续整改建议

【课程时间】 6-12 课时/1-2 天

【课程对象】 大堂经理、主管、支行长、全体员工等

## 【培训内容】

### 第一讲：网点的定位与布局

#### 一、新格局下未来银行的发展趋势

1. 银行的转型之路
  - 1) 某国有银行三次转型以后的趋势
  - 2) 某国有银行“三综合”化建设后的趋势
2. 银行网点发展趋势
  - 1) 智能银行
  - 2) 社区银行
  - 3) 轻型银行
  - 4) 多元银行

案例分享：国内外网点发展案例分享

小组讨论：银行网点发展下各岗位职能的转变

#### 二、网点的定位

1. 什么是网点定位
2. 如何进行网点定位
3. 网点定位决定了服务与营销的策略

#### 三、网点的分类方法

1. 不同类型网点的区域设置

#### 四、网点布局的目的与策略

1. “五分四台”原则
2. 四个策略

#### 五、八度空间的氛围营造

1. 临街区域
2. 入门区域
3. 自助区
4. 智能区
5. 柜面
6. 体验展示区

7. 等候区

8. VIP室

## 第二讲：网点的6S规范管理

### 一、6S管理的现实意义与效果

问题：客户一进入网点，首要关注什么？

小游戏：网点为什么要做6S

1. 6S的导入标准

1) 何为6S？6S的定义

2) 6S管理的核心思想

3) 6S执行要领

4) 6S管理实施方法

a 每个S的执行目的

b 每个S的实施要点

c 实施原则

2. 6S落地实施后的案例展示

1) 高柜区

2) 低柜区

3) 办公区

4) 库房

5) 休息室

### 二、实施6S管理的技巧与方法

1. 6S管理技法

1) 至简单一

2) 频度优先

3) 分门别类

4) 竖立摆放

5) 透明可视

6) 没有遮挡

7) 有名有家

8) 直线直角

9) 形迹管理

10) 自动复位

11) 色彩提示

12) 直观图示

13) 先进先出

14) 总表控制

15) 状态可见

16) 看板管理

17) 节能环保

2. 划线与标示

1) 场地与通道的标识颜色

2) 红线应用

3) 蓝线应用

4) 黄线应用

5) 黄黑线应用

6) 文字标示

7) 数字标示

8) 图示

### 3. 整理整顿的要点

- 1) 厅堂
- 2) 办公用品
- 3) 安全
- 4) 通道与区域
- 5) 饮水与保洁
- 6) 宣传展示

### 4. 6S 相关工具

- 1) 文字标示
- 2) 收纳工具
- 3) 办公用具
- 4) 应用实例

### 三、现场点评

各小组绘制自我的网点平面结构布局图，提出自我整改建议，老师现场点评