

# 网点负责人综合管理能力提升

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

**银行业竞争激烈：**网点负责人需要具备全面的管理能力，以应对市场挑战和推动业务发展。

**客户需求多样化：**网点负责人需要提升综合管理能力，以确保客户满意度和忠诚度。

**业务复杂性增加：**网点负责人需要具备深入了解各类产品和服务的能力，并有效组织团队完成工作。

**跨部门合作需求：**网点负责人需要与其他部门进行良好的沟通与协调，以实现共同目标。

**管理技巧更新换代：**网点负责人需要及时学习和掌握最新的管理技巧，以提高工作效率和团队绩效。

## 【课程收益】

- 通过培训，网点负责人可以提高领导才能，学习有效的领导技巧和方法。
- 掌握各种管理技巧和方法，来提高网点负责人工作效率和业务绩效。
- 通过培训，网点负责人将学习沟通技巧和协调能力，以促进跨部门协作，并建立良好的内部合作关系。
- 网点负责人将学习如何建立良好的客户关系、提供优质的客户服务，并处理客户投诉和问题解决。这将有助于提高客户满意度和忠诚度。
- 通过学习目标设定与绩效管理，网点负责人可以更好地制定明确的目标和指标，并监控业务运营情况。他们还将学习持续改进的原则和方法，以推动业务增长和提升绩效水平。
- 培训课程为网点负责人提供了自我提升的机会，使他们能够不断更新知识和技能，并积累丰富的管理经验。这将有助于他们在职场中获得更多的晋升机会和职业发展空间。

**【课程特色】** 讲授专业、案例丰富、引导启发、对症下药、学员参与度高

**【课程对象】** 网点负责人

**【课程时间】** 1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、 网点负责人是什么样的角色有哪些职责？

#### 1、 网点负责人的角色定位和职责要求

- 领导者
- 策略规划者
- 组织管理者
- 客户服务提供者
- 风险管理者
- 跨部门协调者
- 绩效管理
- 市场营销推动者
- 培训与发展推动者
- 网点形象代表

#### 2、 领导者的核心素质和能力

- 战略思维
- 目标导向
- 沟通与协调能力
- 团队管理
- 决策能力

- 领导影响力
- 问题解决能力
- 学习与创新意识
- 坚毅与适应性
- 道德操守

## 二、如何进行有效团队建设与激励？

### 1、团队建设的原则与方法

- 清晰明确的目标
- 共同价值观和原则有效沟通
- 建立互补性
- 团队角色分配
- 鼓励创新与学习
- 建立信任与支持
- 有效冲突管理
- 团队建设活动
- 定期反馈和评估

### 3、激励团队成员发挥潜力的策略

- 设定明确的目标
  - SMART 原则
  - 共同制定目标
- 赋予自主权和责任
- 提供支持 with 资源
- 鼓励学习与成长
- 建立正面反馈文化
- 激发挑战与成长机会
- 建立合作与团队精神
- 公平与公正
- 培养领导力
- 关心与关怀

### 4、处理团队冲突与问题解决

- 提前预防
- 促进开放沟通
- 理解不同观点
- 寻求共同利益
- 使用有效的问题解决技巧
- 寻求中立第三方的帮助
- 建立共同承诺与责任
- 及时处理冲突
- 学习与改进
- 倡导积极工作环境

## 三、网点如何进行目标设定与绩效管理？

### 1、设定明确可衡量的目标与指标

- 具体化目标
- 使用数量化指标
- 设定时间限制
- 可分解为子目标

- 可操作性与实现性
- 参考历史数据与行业标准
- 制定关联性指标
- 使用 SMART 原则
- 定期监测与评估
- 透明度与沟通

## 2、绩效评估体系建立与优化

- 明确目标与期望
- 设定可衡量的指标
- 多元化评估方法
- 定期沟通和反馈
- 公平公正原则
- 培养发展文化
- 激励与奖励机制
- 监测和改进
- 培训与支持管理者

## 3、奖惩机制设计与执行

- 奖励机制设计
  - 设定明确的标准
  - 多样化奖励方式
  - 公平公正原则
  - 及时性和及时反馈
- 惩罚机制设计
  - 明确违规行为
  - 制定适当的惩罚措施
  - 公平公正原则
  - 遵守法律法规
- 奖惩机制执行
  - 透明沟通
  - 一致性执行
  - 及时执行
  - 监测和调整

## 四、如何做运营流程的优化与监控？

### 1、分析并优化网点运营流程

- 流程分析：
- 目标设定：
- 流程重新设计
- 自动化技术应用
- 培训与培养员工
- 数据驱动决策
- 客户参与与反馈
- 跨部门协作：
- 持续改进文化
- 监测与评估

### 2、设定运营指标与监控机制

### 3、管理风险与应对突发情况

## 五、客户关系管理与服务提升

### 1、建立良好客户关系的方法和策略

- 个性化服务
  - 个性化产品、服务
- 建立信任与透明度
- 及时回应和沟通
- 提供优质的服务质量
- 建立客户忠诚计划与奖励机制
- 持续关怀与跟进
- 处理投诉与问题
- 提供增值服务
  - 金融咨询、财务规划、健康通道
- 建立社交媒体存在
  - 微信、抖音、小红书
- 持续学习与改进

### 2、提升客户服务质量与满意度

- 建立良好的服务文化
- 提供全渠道服务
- 个性化定制产品与服务
- 提高响应速度
- 投资技术与创新
- 培训与发展员工
- 收集客户反馈与持续改进
- 建立信任与透明度
- 客户教育与咨询
- 持续学习与创新

### 3、处理客户投诉和问题解决

- 及时接收投诉
- 重视客户投诉
- 理解问题核心
- 快速响应与解决。
- 透明沟通
- 调查原因与分析
- 补救措施和赔偿
- 记录和分析投诉数据
- 培训员工
- 持续改进

## 六、跨部门协作与沟通技巧

### 1、跨部门合作的重要性和挑战

- 重要性
  - 整合资源
  - 综合解决方案
  - 促进创新
  - 提高客户满意度
- 挑战
  - 文化差异

信息共享与沟通

权责划分与协调

目标一致性

领导支持

## 2、沟通技巧和有效会议管理

- 沟通技巧
- 有效会议管理

## 3、建立良好的内部合作关系

- 建立开放的沟通渠道
- 促进团队合作
- 建立明确的角色和责任
- 鼓励多元化观点
- 提供支持 with 资源
- 建立共享目标
- 解决冲突与问题
- 建立正面反馈文化
- 持续改进与学习

## 七、领导力与人才发展

- 自我认知
- 学习与培训
- 寻求指导与导师
- 培养沟通技巧
- 建立人际关系
- 掌握时间管理
- 授权与委托
- 持续反思与改进
- 开展挑战性项目或角色
- 坚持自我发展

## 2、人才选拔、培养和激励机制建设

- 选拔
- 培养
- 激励
- 绩效管理
- 建立文化与价值观

## 3、制定个人职业规划与发展路径

## 八、变革管理与持续改进

### 1、引领变革并应对挑战的能力

### 2、持续改进的原则和方法论

### 3、推动创新和优化网点运营