



## 3.0 社区银行实施与普惠金融

### 课程背景：

移动互联网时代银行客户的行为已经出现变化，银行产品越来越演变成金融和生活结合得很紧密的解决方案，同时商业银行网点的运营方式也在随着互联网新思维突破而发生巨变，如何在互联网金融的新常态下，重新建立起客户对银行的粘性依赖，成为银行网点必须解决的首要任务。

### 课程目标：

1. 思维重构，使得银行网点成员具有新时代服务思维的网点员工
2. 组织和技能重构，从辅导前中后三阶段实施辅导内容，使网点成

为具有自己特色和差异化的社区 O2O 综合金融服务中心。

**课程时间**：12 小时(可根据需求周期定制)

**授课方法**：理论讲授(30%)+现场调研、辅导(70%)

**课程对象**：适合所有银行网点转型人员

**主训导师**：马兆林（简介略）

**课程模型**：

## 第一阶段 培训篇 社区金融网点新思维

传统银行网点面临的挑战

经营模式无力

客户管理失控

市场营销失势

电子商务时代，网点目前地位尴尬

普惠金融

把握趋势，普惠金融将成为金融改革与发展的重点

业务流程，切实做到方便快捷，增强金融服务的可得性和满意度

服务“双创”大有可为，推进商业银行转型发展“蓝海”

加大组织重构，革新业务模式，打造真正的“流程银行”，提升市场响应能力。

社区银行业务分析与规划

社区银行类型及特点

新社区银行定位三化

社区场景模型分析

社区客户需求分析

社区金融 2+1 业务模式

O2O 社区金融网

社区金融网运营

社区 O2O 业务板块运营要点

互动营销为核

基于场景的大数据精准营销

## **第二阶段 辅导篇 社区金融网点外拓辅导**

### **【导前阶段】-调研与布局**

客户构成和服务场景分析

异构商圈构建

网点布局优化

网点服务技能辅导

网点社群活动策划等

### **【导中阶段】-指导实施**

网点服务现场指导

网点社群活动实施

网点服务手册整理等

## 【导后阶段】-持续改进

网点辅导总结

数据收集分析

绩效指标持续改进追踪等