

《六西格玛在商业银行个金业务中的应用》

陈德胜 博士/教授

宏观经济与商业银行经营管理专家

课程背景：

伴随着经济结构调整和货币金融态势的变更，特别是中央金融工作会议之后，面临着《商业银行资本管理办法》的实施，商业银行分支行如何适应新的形势，加强和促进个金业务管理，特别是在当前的年末时期，如何打赢来年个金业务发展的胜利战，提到了重要日程。

为此，本课程通过六西格玛工具和方法的学习，坚持以客户为中心，提升商业银行日常工作的管理水平，优化工作流程，提高工作效率，提高商业银行竞争力，从而进一步提升客户满意度。

授课老师 20 余年的商业银行总分支行实践经验，逻辑严谨，思路清晰；通过深入浅出的理论与案例分析相结合，通俗易懂。

课程收益：

- 1、学习了知六西格玛工具和方法。
- 2、通过学习，帮助学员全面提升日常工作的管理水平，优化工作流程，提高工作效率，提高竞争力，从而进一步提升客户满意度。

课程对象：

商业银行个金业务客户经理和个金部门科长

课程时间：

0.5 天，3 小时

课程方式：

主题讲授+视频欣赏+情景模拟+案例研讨+学员分享+落地工具+头脑风暴

课程大纲

一、六西格玛及其工具和方法概述

(一) 六西格玛概述

(二) 六西格玛工具和方法概述

二、六西格玛的经典常用工具和方法介绍

- (一) 平衡计分卡
- (二) 标杆对比法
- (三) 头脑风暴法
- (四) 排列图
- (五) 顾客满意度评估
- (六) 发散思维
- (七) 工作分解结构
- (八) 工作说明
- (九) Kano 模型

三、六西格玛在商业银行个金业务中的应用

学员分组讨论设计：

四、六西格玛在商业银行个金业务中实施的关键要素

- (一) 领导支持
- (二) 培训与人才
- (三) 跨部门协作
- (四) 数据分析与改进
- (五) 企业文化