

银行智能模式下支行长五大核心能力

课程背景

银行网点智能化是一大趋势，智能化程度将会越来越高。对公客户也将逐渐可以远程开户。在此种情况下，网点柜台减少，人员释放。网点面临新的转型。在新网点、新员工能力、新渠道背景下，作为网点的灵魂-支行长，该如何面对转型，快速提升自己的能力，就是支行长面临的紧迫任务。因此，我们针对性的开发出本课程，帮助支行长从容应对挑战。

课程目标：

- 1、深刻认知网点发展新趋势
- 2、提升网点服务竞争力核心能力
- 3、提升网点转型支行长新能力

培训对象：支行长、网点主任

培训时间：1-2天

一、 银行网点发展新趋势与服务竞争力打造

- 1、银行网点第三季特点
去银行化、去网点化，去柜台化
- 2、关注网点服务核心竞争力打造
 - (1) 员工潜能提升力打造
 - (2) 营销氛围吸引力打造
 - (3) 运营组织管理力打造
 - (4) 线上线下协调力打造
 - (5) 行业引领的示范力打造

二、 支行长能力之一：标准推动力

- 1、认知服务体验模型：环境的舒适性；业务的流畅性；情感的满足性；交

互的愉悦性；信任的确立性；

2、贯通（前、中、后台如何流畅运行）

3、补遗（线上线下服务标准；手机预约不来怎么办）

4、支行长的服务营销管理

(1) 客户服务满意与服务标准

1) 服务感知五个核心

2) 基于客户满意的服务标准

(2) 现场督导管理

1) 营业前：系统化准备与检查

2) 营业中：客户分流与动线管理

3) 营业后：日常分析与员工培训

(3) 建设营业网点的优质服务圈

1) 日常服务（静态）

2) 关键服务（动态）

(4) 网点主动营销标准及关键岗位督导

I 大堂经理

I 综合柜员

I 客户经理

(4) 走出去的营销模式探讨

三、支行长能力之二：员工沟通力

1、90 后员工的特点

2、90 后员工的管理技能—沟通管理

(1) 沟通第 1 步—接受—接受对方个人

(2) 沟通第 2 步—分享—分享双方智慧

(3) 沟通第 3 步—肯定—肯定对方建议

(4) 沟通第 4 步—推动—推动双方前进

3、90 后员工“带”的管理技能—教练管理

(1) 我示范，你观察

(2) 我指导，你试做

(3) 你试做，我指导

(4) 你汇报，我跟踪

情景演练：如何教练你的下属？

4、90 后员工“合”的管理技能—融合管理

5、后员工独特性管理办法

- (1) 选拔才干—取得成功先决条件
- (2) 发挥优势—更上一层楼的保证
- (3) 因材施教—行行出状元的基础
- (4) 新型沟通—让员工快乐的作战

四、支行长特色打造力

五、支行长资源整合力

- 1、从利用到汇聚转变
- 2、建圈子

六、支行长领导力

1. 银行营业网点团队的特点
2. 做一个优秀的领导者
 - (1) 领导者的四种等级
 - (2) 领导活动
 - (3) 卓越领导的特质
3. 责任性激励艺术
4. 如何在现有条件下激励员工
5. 基于人性的管理思考