

《银行体系中层管理者管理能力提升》培训建议实施方案

主讲人：朱美林

培训背景：

一、管理者，对上要做好上级的好帮手与决策的执行人，对下要做好下属的领导者，带领员工达成公司目标。中层管理人员应该如何扮演好承上启下这种重要角色？本课程系统分享中层管理者常见的角色错位，梳理正确的角色定位，让你懂得如何辅佐上级与领导下属，修炼积极心态，提升领导力，让上级省心，令下属忠心

二、银行网点的环境与服务的好坏，都会直接影响客户对银行的印象。如何做好网点现场管理，为顾客提供更好的服务？本课程为银行支行长系统呈现银行网点现场管理的要素与管理流程，分享行之有效的现场改造技巧，帮助银行网点提升现场环境与服务质量，打造专业的品牌网点形象，赢得客户信赖。

培训目标：

- 1、全方位认知中坚干部应有职责、扮演角色及作法，全面提升单位组织经营绩效。
- 2、掌握网点营销团队管理关键环节
- 3、树立新时代主管应建立的心态及必须培养的技能、人际技巧、概念技巧、改善技巧。
- 4、协助与辅导部属达成工作目标与问题解决，共创双赢有绩效的和谐的工作环境。
- 5、掌握网点的精细化管理核心技能

课程特色：

内外兼修，与工作现状紧密结合理论和实践相结合，简单、易学、实用。

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣：

课程时间：

半天（三个小时），时间分配由实际情况而定

授课讲师：朱美林

适用学员：

银行中层管理者

银行体系中层管理者管理能力提升课程大纲：

第一节：管理人员的角色认知

一、中层管理者的常见角色错位

- 1、案例：我如此努力却被炒了
- 2、找到自我的定位
- 3、案例：白起被赐死，说明了什么
- 4、有能力的下属要遵循的 3 条戒律
- 5、案例：这样的好事到底要不要做
- 6、案例：巫马期与宓子贱

二、中层管理者的角色定位

- 1、管理者的三个定位
- 2、明确组织期望
- 3、明确组织期望

- 4、上级需要什么下属
- 5、上级对我有什么需求
- 6、上级对我的期望是什么

三、中层管理者如何辅佐上级

- 1、根据领导的风格来辅佐
- 2、自测题：管理者的职责
- 3、什么才是达成目标

四、中层管理者如何领导下属

- 1、领导者的核心任务是什么
- 2、用兵和带兵哪个更关键
- 3、员工只有感受好，行为才能好
- 4、胜任力决定经理要做的 12 件事
- 5、管理核心五任务
- 6、中层领导力的构成模型
- 7、中层管理者的造梦者角色
 - (1) 管理者与被管理者的博弈
 - (2) 员工执行力的三要素
 - (3) 行为是如何产生的
 - (4) 描述愿景，看到好处
 - (5) 造梦五步法
- 8、中层管理者的教练角色
 - (1) 不同年龄阶段员工喜欢的领导类型
 - (2) 传统做法与正面领导做法的区别

(3) 传统辅导与教练辅导的区别

(4) 教练式领导十个重要行为

五、中层管理者应具备的心态

1、积极心态的重要性

2、什么是积极的心态

3、九点领导力

第二章节：银行现场管理能力提升

一、银行网点现场管理要素

1、银行网点的功能

2、什么是银行服务

3、什么是服务意识

二、银行网点现场管理流程

1、现场环境—6S 管理

2、外部环境管理

3、内部环境管理

三、银行网点现场改造技巧

1、营业大厅改造

2、网银体验机的摆放要注意什么

3、网店植物摆放的注意事项