

## 《银行机关效能与行动力提升》

### 【课程背景】：

为积极践行以人民为中心发展思想，建设人民满意的银行，近几年来，各家商业银行都在通过创建优服标杆网点、服务星级网点的打造以以点带面的方式，使全辖服务面貌得到提升。然而经济下行，银行利差大幅收窄，利润空间受到很大挤压，各家银行均面临较大的压力和考验优化金融服务所面临的新机遇、新挑战，让银行不得不迎难而上、破题解困。作为直接面对客户的网点仅是银行业务发展的一线经营组织，一线服务的优劣还须有赖于机关二线管理组织的指引、支持与配合。

转变银行机关各部室工作作风，提高服务水平，推动执行力建设深入扎实开展。因此，全面提升银行的服务品质，构建大服务的格局，提升服务质量，在思路上有新启发，境界上有新开拓，工作上有新推动，须强化“二线为一线，分行为支行，全行为客户”的理念。

### 【课程目的】：

- 1、通过学习，加强机关效能建设，提高银行机关干部员工综合素质能力，提升机关互为客户管理、互为客户服务的意识。进一步转变机关作风，在全行构建大服务格局。
- 2、提升银行机关管理者主动性，能动性，进一步加强银行机关干部服务基层、服务客户的理念，使之深入人心。
- 3、发现与部分解决机关效能中存在的突出问题，按照职责明确、行动力快、办事高效，运转协调、行为规范的机关管理要求，转变观念，改进服务方式、增进行动力、提高工

作效率，规范行政行为，增强履职能力，以便能更好的确保全行各项重点作及目标任务的有序推进。

4、打破部门墙，增强机关干部的协调能力，提升各部门工作全力配合。

5、通过学习，使机关管理者知晓组织效能建设的重要性。

**【授课对象】**：银行机关全体人员（如有需要，各网点支行长亦可参加）

**【课程时间】**：培训呈现2天（6小时/天）

**【授课老师】**：蔡玉

10年畅销书籍《银行服务零投诉》作者

18年银行服务管理与机关效能实战经验

高级绘画心理疗愈师/绘画心理疗愈导师

人社部一级人力资源管理师/人力资源管理等级认证讲师

华中科技大学特聘教授/中国科技大学 EDP 中心特约讲师

**【授课方式】**：分团 PK 方式，启发式互动教学。通过演讲、视频及视频，案例分析，现场演练，实践讨论角色扮演等。

**课程内容：**

**第一讲：机关效能建设—对网点效能的意义**

- 1、增强对一线的服务意识、提高服务效率
- 2、提升一线员工的归属感，点燃工作激情
- 3、助力客户体验感的提升，确保绩效增长

4、银行机关效能常见的 5 现象及应对措施

5、银行机关管理 360 度有效沟通提升效能

① 银行机关管理层向上沟通 5 策略

② 银行机关管理层向下沟通 5 步曲

③ 银行机关各部门水平沟通 8 技巧

## **第二讲：机关效能建设—内容 5 项与工具**

一、办公室环境 7S 管理规范提升工作效能

二、机关人员职业形象标准化提升服务效能

三、高效会议与有效时间管理提升时间效能

四、机关效能提升执行能力的 6 大有效保障

五、工作效能与团队执行力之效能工具简介

## **第三讲、机关效能建设—效能优化 7 制度**

一、机关深入人心的服务承诺制

二、机关首问负责制的落实技巧

三、有效执行限时办结的考核思路

四、岗们配置机关 AB 岗的解决思路

五、机关部门壁垒的柔化思路

六、银行一站服务制策略与落实

七、管理者流程优化的思维能力

#### **第四讲、机关效能提升—大局的服务意识**

1、心灵回归，我是最好的服务员

2、梦幻探索，服务的真理与承诺

3、我们的服务承诺宣言（体验）

4、管理者正能量场的传递体验

#### **第五讲：机关效能提升—归属感的 MPS 模型**

一、达成自我 MPS 模型的 4 技法？

1、重塑工作的使命感：增加意义和快乐

2、接纳自我的职场角色

3、减少抱怨，感恩工作

◆机会都是产生在抱怨的地方

◆沉浸式讨论：你是如何看待抱怨行为的？

4、团队共创 5 步曲：如何才能全心投入，乐在工作？

二、体验式与工具运用

◆聚焦主题—头脑风暴—分类排列—提取中心词—图示化赋含义

人生的终极追求—价值感

◆解析马斯洛需求层次理论—自我实现需求

#### **第六讲：机关效能提升—管理者教练式领导力**

1、行动力提升 4D 团队建设要素（讲解与体验）

2、教练式高效沟通，领导行动力提升法宝

3、有效沟通的黄金法则，提问技巧与工具

①、成果为导向的沟通四步曲

②、提问技能体验（工具：假如框架，平稳轮，指令性选择）

③、高效行动力提升4步曲（领导力目标管理法）

—GORW法则工具运用及讲解（侧重于术的提升）

## **第七讲：机关效能提升—管理层服务与商务礼仪**

一、银行服务礼仪的核心“心态”

1、提升绩效的四要素：技能、行为、习惯、态度

2、银行服务主动意识：“我要”PK“要我”

3、关于态度的专业测评

二、银行主动服务的三个关键点

1、银行主动服务营销关键要素之一：阳光心态

2、银行主动服务营销关键要素之二：思维心态

3、银行主动服务营销关键要素之三：产品心态

三、银行商务接待与拜访礼仪

1、见面介绍礼仪

2、接待握手礼仪

3、微信添加礼仪

4、接待茶水礼仪

5、迎送宾客礼仪

6、住宿接待礼仪

7、礼品馈赠礼仪

8、银行客户拜访礼

二、内部参观、陪同引导服务礼仪

1、进入室内的礼仪细节

2、上下楼梯的礼仪规范

3、出入电梯的引导礼仪

4、企业参观介绍讲解礼仪

三、高端接待中餐宴请礼仪

1、用心准备让宴请更暖人心

2、菜谱安排礼提升宴请档次

3、陪同领导用餐学会这样点餐

4、宴请宾客入座这样安排更懂礼

5、商务宴席时不可不知的敬酒礼

6、中餐礼规常识与“误解”纠偏

中餐座次/举止要点/转台取菜/用筷十忌/复杂食物的吃法 /饮酒与劝酒常识礼规

解析：中餐场合常见的礼仪问题