

《新时期金融员工执行力与综合能力提升》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

未来的银行是“全时银行”。“全时银行”的概念是埃森哲提出来的，其定义是：通过颠覆性的技术，提供完整的客户解决方案，推动银行与客户之间持续进行日常互动，满足客户日常需求和重大生活业务活动需要的全方位功能型银行。

随着移动互联网技术的不断完善，发展和向传统行业的渗透，人们的金融消费形态呈现日益多样化和个性化。最近五年，金融行业出现的新概念和新技术甚至超过过去 50 年的总和，思想的碰撞催化金融行业以前所未有的速度去思考，创新和变革。

金融员工在很多人眼里是光鲜亮丽的角色，是金融行业的翘楚之一。不过用金融人自己的话来形容，他们却是三明治中的夹心层——憋屈又迷茫。作为金融服务营销的传统阵地和业务一线，在金融脱媒，互联网金融兴起的大背景下将面临越来越多的困难和挑战。也对新时期金融人提出了新的角色要求。

【课程收益】

- 树立金融人正确的执行力观念和心态
- 对执行力做到更加人性化、职业化、精细化
- 明确日常服务营销执行中的角色定位
- 掌握服务营销中沟通的方法

【课程时间】

1 天（6 小时/天）

【课程对象】

一线员工

【课程方式】

讲师讲授+案例分析+视频互动+角色扮演

【课程大纲】

导语：新常态下金融的新发展新变化

一、新常态下银行网点新四化

1. 智能化
2. 轻型化
3. 社区化
4. 体验化

案例分享：行业内不同银行网点图片欣赏引发的思考

二、金融行业面临新挑战

1. 传统业务智能机器分流
2. 互联网侵蚀中低端客户
3. 移动支付工具瓜分市场
4. 同行竞争手段花样百出

第一讲：执行力提升篇

案例导入：“角色定位活动体验”发现日常团队管理中的问题！

一、金融人面临的执行力主要问题

1. 服务营销越来越大的压力

- 1) 服务营销技巧的不足
- 2) 同业竞争的加剧

- 3) 客户期望值的提升
- 4) 服务失误导致的投诉
2. 人员不足岗位职责模糊
3. 缺乏经营与管理技能
4. 缺乏纪律

案例分享：几家商业银行网点恶性投诉引发的管理思考？

二、执行力概念的深化认知

1. 执行力主要解决的问题——纪律、秩序、积极性
2. 团队 3 个互动维度
3. 执行重点区域的清晰确认
4. 执行力三个要素——人、事物

三、团队执行力与团队激活优化引导

1. 团队的概念
- 2. 网点团队的三个关键要素**
 - 1) 共同的目标
 - 2) 协作的意愿
 - 3) 信息的沟通
- 3. 目标于网点团队四个作用**

- 1) 存在的理由
- 2) 决策是前提
- 3) 合作的旗帜
- 4) 运作的动力
4. 网点团队管理的重点
5. 网点成员的角色定位
6. 团队九角色理论应用
7. 重视团队差异性要点

案例分析：贝尔滨团队九角色理论的现实合作中的应用

第二讲：执行中沟通完善与影响力提升

1. 沟通定义的要素
2. 沟通的三重境界
3. 沟通的障碍
- 4. 沟通中存在的问题**
 - 1) 不尊重他人
 - 2) 缺乏技巧
 - 3) 单项沟通
 - 4) 不沟通各自为政

5. 如何进行有效的沟通(沟通技巧)

- 1) 维护自尊
- 2) 寻求参与
- 3) 同理倾听
- 4) 确认理解
- 5) 程序建议
6. 管理沟通的黄金定律

案例分析：“沟通是关键”活动体验！

第三讲：服务营销执行力提升的要素

1. 有形度
2. 反应度
3. 专业度
4. 信赖度
5. 同理度