

《智领网点一二级行长网点运营管理培训》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

通过本次培训，旨在提升二支行行长的网点运营管理能力，包括战略规划、团队建设、客户服务、风险管理及数字化转型等多个方面，使其能够引领网点实现高效、稳健、可持续的发展。

【课程收益】

- 提升战略视野与规划能力
- 优化团队管理与激励机制
- 增强客户服务与营销创新能力
- 强化风险管理与合规经营能力

【课程对象】

支行行长

【课程时间】

1-2天（6小时/天）

【课程方式】

- 讲师讲授：通过 PPT、案例分析等方式向学员传授理论知识。
- 情景模拟：模拟实际工作中的沟通场景，让学员亲身体会并提升沟通技巧。
- 分组讨论：鼓励学员积极参与讨论，分享个人经验与见解。
- 实战练习：通过角色扮演、模拟场景等方式，让学员在实践中提升能力。

【课程大纲】

一、理论基础与战略规划

1. 网点运营管理的核心理念与最新趋势

2. 市场环境分析与竞争对手研究

3. 战略规划制定：目标设定、市场定位、发展路径

➢ 案例一：某银行网点通过精准市场定位，针对周边小微企业推出特色金融服务，成功提升市场份额。

➢ 场景模拟：分组讨论，为一家虚构的银行网点制定未来三年的战略规划，包括目标客户群、主打产品、服务升级计划等。

二、团队建设与人才管理

1. 高效团队建设的关键要素

2. 员工招聘、培训、激励与绩效考核体系构建

3. 领导力提升：如何成为卓越的团队领导者

➢ 案例二：某银行网点通过引入“师徒制”培训体系，加速新员工成长，同时促进老

员工知识传承，提升团队整体效能。

➤ 场景模拟：角色扮演，模拟一次员工绩效面谈，探讨如何有效沟通、设定目标、给予反馈。

三、客户服务与营销创新

1. 客户细分与需求洞察

2. 客户服务体验优化策略

3. 营销创新：数字营销、精准营销、跨界合作

➤ 案例三：某银行网点利用大数据分析，实现客户精准画像，推出定制化理财产品，大幅提升客户满意度和忠诚度。

➤ 场景模拟：设计并实施一场线上线下结合的营销活动，旨在吸引新客户并激活老客户。

四、风险管理与合规经营

1. 风险管理框架构建：识别、评估、监控与应对

2. 合规文化建设：政策法规解读、内部控制体系完善

3. 数字化转型中的风险管理挑战与应对策略

➤ 案例四：某银行网点在数字化转型过程中，遭遇数据泄露风险，通过及时启动应急预案、加强系统安全防护，成功化解危机。

➤ 场景模拟：模拟一次风险事件应对演练，包括风险识别、报告流程、决策制定及后续改进措施。