

# AI 短剧 + 支行长能力提升情景实战

主讲：柯雨金

## 课程概述：

### （一）课程目标

本课程旨在借助 AI 短剧的创新形式，帮助支行长掌握高效解决实际工作问题的方法，全面提升领导管理、团队建设、客户维护、风险防控等核心能力。通过情景实战演练，让支行长在模拟的真实业务场景中强化技能，从而更好地应对复杂多变的工作挑战，推动支行业绩增长与稳健发展。

### （二）课程特色

**AI 技术创新应用：**利用 AI 生成多样化的支行工作情景短剧，还原真实业务场景，为支行长提供沉浸式学习体验。

**情景实战导向：**以支行长日常工作中的关键场景为切入点，通过短剧呈现问题，结合实战演练提升解决问题的能力。

**个性化能力提升：**针对支行长不同能力短板，定制化设计课程内容，实现精准提升。

### （三）适用人群

银行支行长、副行长，以及有志于晋升支行管理岗位的银行中层管理人员。

## 课程大纲

### 第一章、基础认知与 AI 短剧应用价值

#### （一）银行支行长工作现状与挑战

- 1、支行长核心职责与工作内容
- 2、当前银行业务发展趋势下支行长面临的挑战  
市场竞争加剧、客户需求多样化、数字化转型压力等

#### （二）AI 短剧在能力提升培训中的优势

- 1、AI 短剧的特点  
可视化、情景化呈现工作场景  
可重复观看、随时学习

## 2、对支行长能力提升的作用

增强对复杂工作场景的理解与应对能力

提供多种解决方案参考，拓宽管理思路

### (三) 成功应用案例展示

1、案例 1：某银行通过 AI 短剧模拟客户投诉场景，支行长经培训后客户投诉解决效率提升 40%

2、案例 2：运用 AI 短剧进行团队冲突调解情景教学，支行团队协作效率显著提高

## 第二章、AI 短剧创作：还原支行工作情景

### (一) 支行工作核心场景梳理

#### 1、团队管理场景

员工绩效考核、团队激励、人才培养

#### 2、客户服务场景

大客户维护、客户投诉处理、产品营销

#### 3、风险管理场景

信贷风险防控、合规管理、突发事件应对

### (二) 剧本创作

#### 1、根据场景提炼核心问题与解决思路

案例：针对员工士气低落场景，设计激励方案融入剧本

#### 2、设计具有冲突与解决过程的剧情

设置角色矛盾与沟通环节，展现管理技巧

#### 3、台词创作

符合银行工作场景的专业语言表达

突出管理策略与沟通话术要点

### (三) AI 工具应用于短剧制作

#### 1、AI 角色与场景生成

生成银行员工、客户等各类角色形象

构建支行营业大厅、会议室等工作场景

## 2、AI 剪辑与特效制作

自动剪辑形成连贯剧情

添加关键知识点标注、流程演示特效

## 第三章、支行长核心能力情景实战训练

### （一）团队管理能力提升

#### 1、团队建设与激励

通过短剧展示团队活动组织、员工激励方法，进行模拟演练

案例：短剧呈现设计团队竞赛活动，学员实践策划与执行

#### 2、人才培养与绩效提升

学习员工培训计划制定、绩效考核沟通技巧，结合短剧情景实操

### （二）客户服务与营销能力强化

#### 1、大客户维护策略

分析短剧大客户拜访场景，学习沟通技巧与需求挖掘方法

实战：模拟大客户洽谈，制定维护方案

#### 2、客户投诉处理

观看投诉处理短剧，总结应对流程与话术

情景演练：分组处理不同类型客户投诉

#### 3、产品营销实战

学习短剧中产品组合营销技巧，开展营销方案设计与模拟推广

### （三）风险管理与决策能力训练

#### 1、信贷风险防控

通过短剧案例学习风险识别、评估与控制方法

模拟信贷审批流程，进行风险判断练习

#### 2、合规管理与突发事件应对

分析违规操作短剧案例，强化合规意识

设计突发事件（如挤兑、系统故障）应对方案并演练

## **第四章、综合实战演练与复盘**

### **（一）多场景综合模拟演练**

- 1、设定复杂综合情景，包含团队、客户、风险等多方面问题
- 2、学员分组进行全流程处理，锻炼综合协调与决策能力

### **（二）复盘与总结**

- 1、各小组分享处理过程与思路
- 2、教师点评，分析优点与不足，提炼最佳解决方案
- 3、总结提升要点，强化学习成果

## **第五章、课程总结与能力提升规划**

### **（一）课程内容回顾**

- 1、系统梳理 AI 短剧创作与支行长能力提升要点
- 2、强调关键技能与方法的应用场景

### **（二）个人能力提升规划**

- 1、学员根据自身表现制定能力提升计划
- 2、提供后续学习资源与支持，助力持续成长

### **（三）课程资源分享**

- 1、分享 AI 短剧创作工具、银行管理资料等资源
- 2、建立学习交流群，促进经验分享与问题探讨