

# 银行网点主任现场管理

## 课程目标：

- 1、 掌握网点主任角色定位，提升网点主任的管理与领导意识
- 2、 现场辅导员工的技巧，掌握工作教导的方法
- 3、 提升员工管理技能与激励员工的领导艺术
- 4、 网点主任的目标和计划管理
- 5、 掌握银行网点现场团队管理
- 6、 掌握银行网点现场 5S 管理
- 7、 掌握银行网点现场服务管理
- 8、 掌握银行网点现场突发事件管理
- 9、 掌握银行网点现场安全管理

## 课程内容：

### 第一讲 现场管理者（网点主任）的角色

- 1、 一流现场的构成要素
- 2、 现场管理者角色、职责与素质要求
- 3、 网点主任现场管理必备的能力
- 4、 网点主任现场管理需遵守的准则

### 第二讲 现场员工的工作教导

- 1、 网点现场常出现的问题
- 2、 何时需要培训与指导
- 3、 培训职责研讨
- 4、 多技能管理表
- 5、 OJT 方法

### 第三讲 网点主任工作目标与计划的制定

- 1、 目标管理的意义

- 2、 工作目标的三种类型
- 3、 目标设定的原则
- 4、 设立网点和个人目标
- 5、 目标体系图
- 6、 计划制定的技巧
- 7、 确保网点计划顺利推动的要点

#### **第四讲 网点现场团队管理**

- 1、 组建团队的技巧
- 2、 高效团队的构成要素
- 3、 理解不同个性的人
- 4、 冲突的处理

#### **第五讲 银行网点现场 5S 管理**

- 1、 5S 管理的概念
- 2、 银行 5S 管理中存在的主要问题
- 3、 整理推行技法
- 4、 整顿遵循的原则
- 5、 清扫推进方法
- 6、 如何实施清洁活动
- 7、 如何实施素养活动
- 8、 网点 5S 实施关键
- 9、 网点 5S 实施案例分享

#### **第六讲 现场服务管理**

- 1、 什么是服务？
- 2、 服务的四种形态
- 3、 银行服务面临的挑战
- 4、 优质客户服务准则

- 5、银行优质服务的流程
- 6、银行优质服务标准与规范的制定
- 7、银行服务不良的表现及影响
- 8、处理客户抱怨与投诉的技巧
- 9、处理特殊情况的服务技巧

### **第七讲 银行网点现场突发事件管理**

- 1、突发事件的类型
- 2、突发事件的处理步骤
- 3、突发事件的处理技巧

### **第八讲 现场安全管理**

- 1、 网点安全意识
- 2、 网点中的不安全因素分析及防范

案例分析