

青希課程及大綱

| 類一、經營管理 | | |
|-----------------|-------------|--|
| 01 | 零售銀行經營管理與趨勢 | <ul style="list-style-type: none">- 外資/台灣銀行組織架構- 經營理念及策略- 管理資訊及工具 |
| 02 | 財富管理業務發展與經營 | <ul style="list-style-type: none">- 財富管理的組織架構- 財富管理業務的經營模版、服務流程、推動方法- 中高端客戶經營 |
| 03 | 目標績效管理 | <ul style="list-style-type: none">- 何謂 BSC 及 KPI? 如何建置及運用?- 如何開展績效考核?- 如何設計績效計畫書?- 範例分享 |
| 類二、營銷拓展(初/中/高階) | | |
| 01 | 支行財富管理行銷 | <ul style="list-style-type: none">- 支行客群分析與分層管理- 行銷戰略規劃及行動方案- 如何推動全員行銷,朔造銷售文化- 找出對的商品給適合的客戶- 行銷績效管理方法與技巧 |
| 02 | 客戶經理行銷能力發展 | <ul style="list-style-type: none">- 搜索目標客戶、發現潛在商機- 建立信任，深化與鞏固業務關係 |

| | | |
|----|--------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - 深掘需求，擴大與延伸金融服務規模 - 規劃銷售活動，擬定行銷計畫 |
| 03 | 高端客戶經理行銷能力發展 | <ul style="list-style-type: none"> - 銷售迴圈與步驟 - 高端客戶的開發與行銷 - 不同類型之客戶如何服務 |
| 04 | 房貸案件之攻防 | <ul style="list-style-type: none"> - 開源+節流才能追求最大利潤 - 判斷優質客戶的重點 - 推銷房貸的話術與技巧 - 對保到撥款間要做的取捨 - 與每個客戶的互動都是成長 |
| 05 | 電話行銷話術與技巧 | <ul style="list-style-type: none"> - 話術開場 - 如何認識你的客人 - 反對問題處理及持續的服務 - 成交 |
| 06 | 高端客戶管理 | <ul style="list-style-type: none"> - 如何拓展高端客戶 - 如何經營高端客戶 - 如何移轉高端客戶 - 如何提高交叉銷售率 |
| 07 | 銷售團隊管理 | <ul style="list-style-type: none"> - 如何考核銷售人員 - 如何激勵銷售人員 - 如何培訓銷售人員 |

| 類三、客戶滿意服務 | | |
|-----------|------------|---|
| 01 | 基本禮儀培訓 | <ul style="list-style-type: none"> - 服裝儀容 - 迎賓禮儀 - 電話禮儀 |
| 02 | 經營客戶心 | <ul style="list-style-type: none"> - 卓越服務理念 - 客戶滿意服務制度及體系 - 客戶抱怨及投訴處理 |
| 03 | 支行大堂經理培訓 | <ul style="list-style-type: none"> - 大堂經理的角色與責任 - 成功的第一步 – 瞭解大堂現場客戶的期待 - 大堂經理客戶接待技巧 - 大堂經理引介的技巧 - 大堂服務狀況掌握與問題解決方法 - 大堂經理的一天 |
| 04 | 綜合櫃長基礎能力培訓 | <ul style="list-style-type: none"> - 自信溝通，增進管理效能 - 面對壓力，調節與管理情緒 - 促進團隊協作，發揮協同效應 - 網點管理工作創新 |
| 05 | 綜合櫃員服務技巧培訓 | <ul style="list-style-type: none"> - 認識客戶服務人員的角色、定位，發揮客戶服務功能 - 發揮溝通技巧，兼顧服務效率與品質 - 培養陽光思維與情緒管理，運用正面服務言詞 - 客戶服務禮儀與待客技巧 |

| | | |
|-----------------|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - 客戶服務人員的道德紀律與職業操守 - 團隊協作，強化客戶服務鏈 |
| 06 | 作業流程改善 | <ul style="list-style-type: none"> - 流程改善觀念介紹 - 流程改善五步驟 - 範例說明 |
| 類四、風險/授信 | | |
| 01 | 零售金融風險管理 | <ul style="list-style-type: none"> - 零售金融風險管理介紹 - 授信管理循環 <ul style="list-style-type: none"> *產品規劃 *授信審核 *帳戶維護 *法務催收及壞帳沖銷 *管理資訊系統 |
| | | |
| | | |