

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