

# 《银行网点转型之道》

## 图书基本信息

书名：《银行网点转型之道》

13位ISBN编号：9787550282102

出版时间：2016-9

作者：陈楠,杜晶晶

页数：237

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《银行网点转型之道》

## 内容概要

本书结合两位作者在各家、各地银行开展咨询项目、培训项目时接触的网点服务、网点营销、网点管理的经验。分别从新常态下银行网点的战略定位、营销定位、服务定位和管理定位四个维度，帮助网点负责人理清经营管理的思路，构建网点经营的顶层思维。

书中借鉴了很多两位作者所服务客户中的成功案例，其中包括各大银行的传统网点、百佳网点、社区网点、小微网点、零售网点等。希望能够给各位读者带来启发，并帮助大家成为未来中国银行业卓越的网点负责人和行业引领者。

# 《银行网点转型之道》

## 作者简介

陈楠

RFP理财规划师；

北美LOMA理财规划师；

国家二级理财规划师；

8年金融行业销售管理与培训经验；

担任银行保险营销部经理期间，配合银行主持并策划理财沙龙百余次，辅导银保销售精英70余人，并协助工行、交行、浦发行顺利完成当年销售任务近2千万。

杜晶晶

银行网点转型及银行网点管理专家；

中央电视台特邀嘉宾；

浦发银行总行、兴业银行总行、华润银行总行、富滇银行总行、长沙银行总行、桂林银行总行等多家银行总行指定合作老师；

建设银行、工商银行、农业银行、邮政储蓄银行多地省分行指定合作老师；

招商银行、光大银行、交通银行、民生银行等多家分行指定合作老师；

农商行、城商行、农信社等多地区域指定合作老师。

两位作者核心课程：

“互联网时代银行网点经营战略”

“互联网时代银行网点服务策略”

“互联网时代银行网点管理策略”

“互联网时代银行网点营销策略”

## 书籍目录

推荐序// V

前言：互联网时代银行服务营销的发展趋势// VII

### 第一篇

互联网时代银行网点的战略转型

战略定位，客户先行// 006

精准的客户定位是网点定位的前提// 006

互联网思维是提升网点绩效的保障// 013

客户心智是网点定位的核心价值// 018

我国银行网点定位的四大类型// 025

互联网金融是“敌”还是“友”// 032

趋势决定未来，正确对待互联网金融// 032

互联网金融是客户价值的分割线// 036

互联网金融是网点服务价值的延伸// 040

转变经营思维，实现管理突破// 044

CIS管理提升银行网点的服务价值// 044

4P营销思维决定网点营销策略// 050

银行网点管理的四大运营模块// 057

### 第二篇

互联网时代银行网点的管理职能

网点管理者的首要职责是管网点// 069

没有目标的管理是无效的管理// 069

客户的核心诉求是网点管理的首要任务// 077

正确的定位是实现网点价值管理的基础// 081

风险管理是银行网点管理的红线// 085

网点管理者的重要职责是管自己// 089

卓越的管理者才能引领卓越的银行网点// 089

卓越管理者的四大角色定位// 093

不同管理风格适合不同的网点// 100

网点管理者的核心职责是管理员工与工作// 104

没有优秀的个人，只有优秀的团队// 104

辅导与激励是激活团队的关键要素// 112

培训与会议是团队成长的必经之路// 123

### 第三篇

互联网时代银行网点的营销策略

搭建目标导向型的网点营销系统// 137

实现网点持续经营的四大目标// 140

塑造点、线、面有机结合的营销思维// 145

建立银行网点营销效果的评估维度// 150

提升网点的客户识别及渠道开拓能力// 155

依据“鱼塘理论”了解你的客户关系// 155

实现顾问式客户价值管理// 158

拓展网点的有效获客途径// 161

剖析三类银行客户的营销策略及方法// 166

增量客户的营销策略及方法// 166

流量客户的营销策略及方法// 176

存量客户的营销策略及方法// 184

### 第四篇

互联网时代银行网点的服务变革

确立以客户为核心的网点服务定位// 199

打造以客户细分为依托的差异化网点// 199

明确以创造客户价值为核心的服务目标// 203

完善以客户需求为主的八大服务体验// 206

建立以服务理念为核心的网点服务模型// 216

实现以服务理念为导向的差异化服务// 216

强化从客户角度思考的服务功能定位// 222

打造让客户能够有效识别的服务渠道// 224

完善以制度规范为基础的网点服务管理// 228

标准化银行网点服务的基础管理// 228

银行网点服务能力的提升与进阶// 229

致读者的一封信// 234

## 精彩短评

### 1、互联网时代银行网点的发展之道

# 《银行网点转型之道》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)