金融行业成功案例分享 绘制金融对公业务客户经理学习地图

行业背景

近年来，国内金融市场发生了巨大变化，对公业务是我国绝大部分商业银行收入的最主要来源。然而随着利率市场化、金融脱媒显现，第三方支付的侵占，营销竞争越来越激烈。

问题与挑战

在如此竞争激烈的市场中，银行营销团队的打造至关重要，从销售队伍本身出发，从专业销售技巧到大客户谋攻之道，以行动式学习模式贯穿，有效地打造一支“接得住、跟得上、能拓展”的营销队伍。

解决方案

① 定位能力，绘制学习地图

- a 岗位职级：一线客户经理分级以及分级成长目标
- b 工作流程：梳理对公业务关键流程，确定关键能力要求
- c 能力定义：分级客户经理能力图谱

② 传授知识，驱动技能初现

- a 知识学习：根据模块的不同特点确定适合的学习方式
- b 晋级选拔：
 - ① 基于胜任力模型设计测评方案
 - ② 基于销售能力要求设计测评方案
- c 技能训练营：情景模拟、操作、点评、任务布置的有机结合

③ 能力固化，评估绩效改进

- a 传承之绩效成果：
 - ① 基于胜任力模型设计测评方案
 - ② 基于销售能力要求设计测评方案
- b 传承之品牌内化：
 - ① 核心课程TTT内化
 - ② 核心课程TTT分级授证制

未展开内容

- 📍 能力分级及行为描述词典
- 📍 绘制模块化、结果化、流程化分级客户经理学习地图
- 📍 针对技能维度与心智维度的分级训练营方法论
- 📍 学员积分管理系统

项目目标

- 📍 搭建能力素质模型，划分销售能力层级，定义不同层级销售能力素质要求
- 📍 设计对公业务客户经理学习地图，通过实战训练营方式剑指绩效改进
- 📍 持续跟踪销售队伍，落地培训效果，真正助力业绩增长

定位能力

传授知识

	第一阶段	第二阶段	第三阶段	第四阶段
导师追踪			根据顾问提供的管理表单检查客户经理日常行为、绩效表现，对学员进行评估	行内导师追踪
训后辅导			训后辅导	通过训后案例收集、日常行为积分、绩效表现等方式跟进
训练营实施		胜任力训练营 模拟演练考试	通过情景模拟、案例操作、点评、知识技能考试等方式完成对学员的初步培养	
训前调研 课程开发	课程开发 调研访谈 行内筛选 能力测评	通过能力测评初步选出合格的学员，通过行内对学员的综合评估确定培训名单		

能力固化