

# 柜员转型营销难点分析总结报告

汇报人：XXX

2024-01-19



# 目 录

- 引言
- 柜员转型营销现状及挑战
- 营销难点分析
- 柜员能力提升方向
- 营销策略优化建议
- 组织架构调整与人员配置优化
- 总结与展望

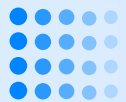
contents

01



---

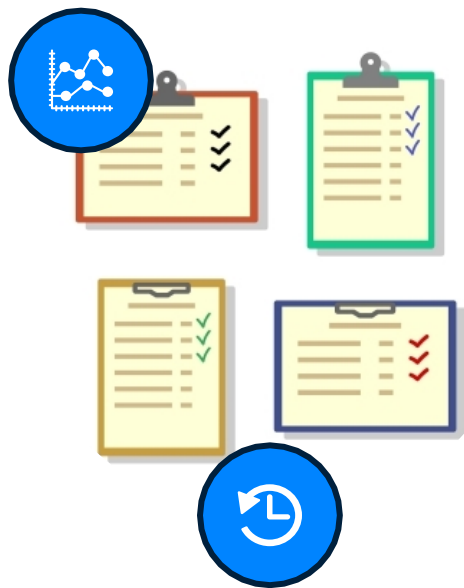
引言



# 背景与目的

## 银行业竞争加剧

随着互联网金融的兴起和外资银行的进入，中国银行业竞争日益激烈，传统柜员角色面临转型压力。



## 客户需求变化

客户对金融服务的需求日益多样化、个性化，传统柜员服务已难以满足客户需求。

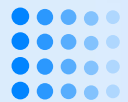


## 柜员转型必要性

为了应对竞争和满足客户需求，银行柜员需要向营销型柜员转型，提升服务质量和销售业绩。

## 本报告目的

分析柜员转型营销过程中的难点，提出针对性解决方案，为银行柜员转型提供参考。



# 报告范围

01



## 调研对象

本报告主要针对国内商业银行的柜员进行调查分析。

02



## 时间范围

报告所涉及的数据和信息主要来源于近三年的调查研究。

03



## 主要内容

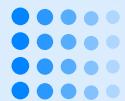
报告将围绕柜员转型营销的现状、难点、解决方案等方面进行深入分析。

02



---

## 柜员转型营销现状及挑战



# 转型背景及原因



## 金融科技的发展

随着金融科技的快速发展，传统银行业务逐渐被线上化、智能化取代，柜员角色面临转型压力。



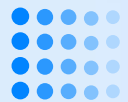
## 客户需求变化

客户对金融服务的需求日益多样化、个性化，传统柜员服务难以满足客户需求。



## 银行业竞争加剧

银行业竞争日益激烈，银行需要通过转型提升竞争力，实现可持续发展。



# 转型过程中的挑战

## 技能转换难度

传统柜员主要具备业务操作技能，而营销技能相对欠缺，技能转换存在较大难度。



## 培训体系不完善

银行在柜员转型营销方面的培训体系尚不完善，难以提供有效的培训支持。

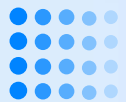


## 营销意识不足

部分柜员对营销的认知停留在传统观念上，缺乏主动营销意识。







# 现状分析

## 转型进度缓慢

受多种因素影响，柜员转型营销进度缓慢，难以满足银行发展需求。



## 营销效果不佳

部分转型后的柜员在营销过程中存在效果不佳的问题，难以达到预期目标。



## 客户体验不佳

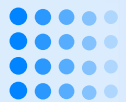
部分柜员在转型过程中过于追求营销业绩，忽视了客户体验的重要性，导致客户满意度下降。

03

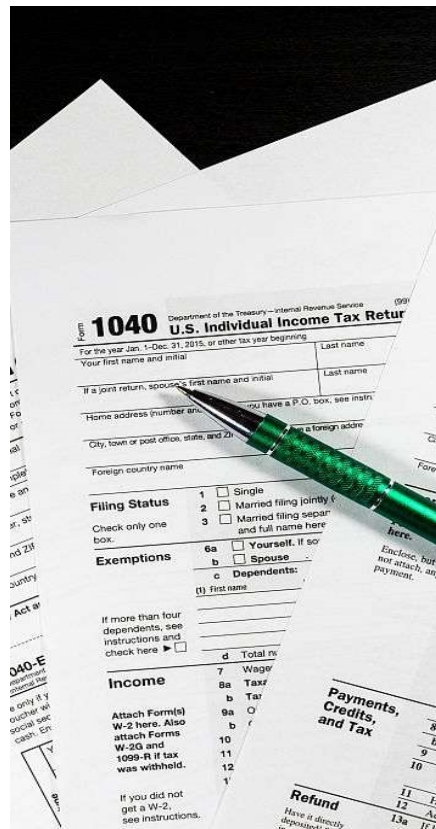


---

## 营销难点分析



# 产品同质化严重



## 缺乏创新

当前市场上的金融产品同质化严重，缺乏独特性和创新性，使得客户难以区分不同产品之间的差异。



## 难以形成品牌优势

在激烈的市场竞争中，缺乏独特性的产品难以形成品牌优势，降低了客户对产品的认知度和信任度。



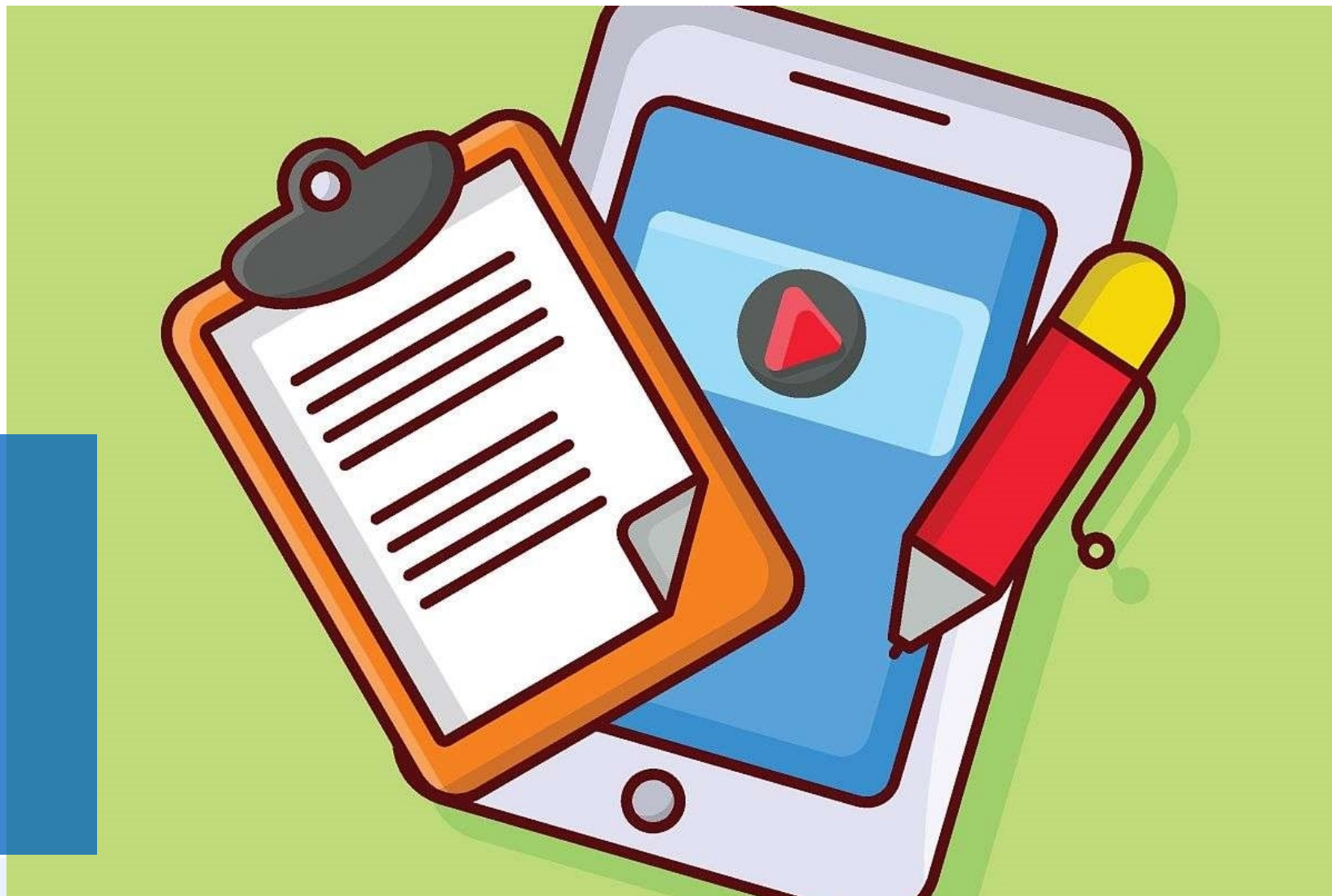
# 客户需求多样化

## 个性化需求增加

随着客户金融知识的普及和投资经验的积累，他们对于金融产品的需求越来越个性化，需要更加符合自身投资目标和风险承受能力的产品。

## 服务质量要求高

客户对于金融服务的质量要求也越来越高，包括服务态度、响应速度、专业水平等方面，需要银行提供更加优质的服务体验。





# 营销手段单一

## 传统营销手段失效

传统的营销手段如广告、促销等对于客户的吸引力逐渐降低，需要探索更加有效的营销手段。

## 缺乏数字化营销手段

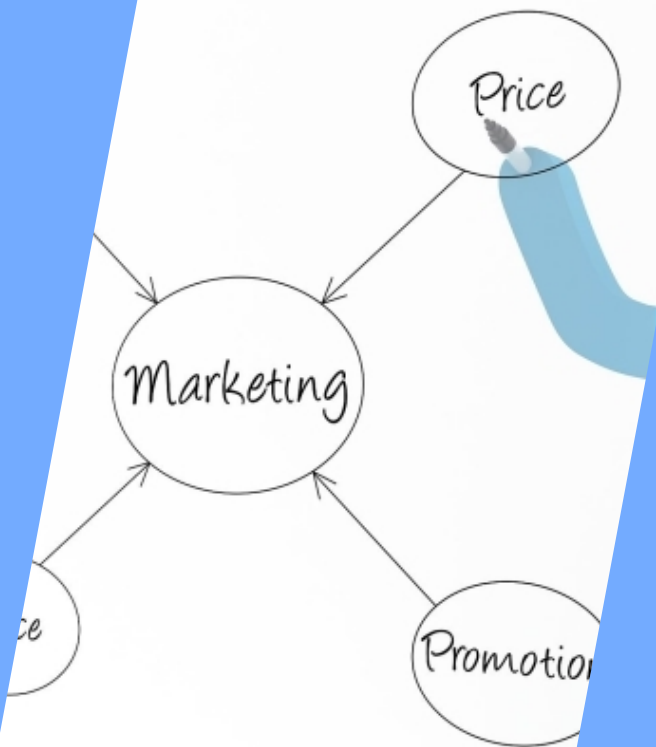
随着数字化技术的发展，客户获取信息的渠道和方式也发生了变化，需要银行加强数字化营销手段的应用，如社交媒体、大数据分析等。







# 竞争压力加大



## 市场竞争加剧

随着金融市场的开放和互联网金融的兴起，银行面临着来自其他金融机构和非金融机构的竞争压力。

## 客户流失风险增加

在激烈的市场竞争中，客户流失的风险也随之增加，需要银行加强客户关系管理，提高客户满意度和忠诚度。

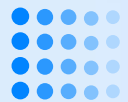


04



---

## 柜员能力提升方向



# 增强服务意识与技能



## 服务意识

培养柜员主动服务、以客户为中心的服务理念，提高服务质量和客户满意度。



## 服务技能

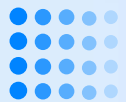
提升柜员的业务处理速度、准确性和规范性，提高服务效率。



## 情绪管理

培养柜员良好的情绪管理能力，面对客户时始终保持热情、耐心和友好的态度。





# 提高产品知识与专业素养



## 产品知识

深入了解银行各类产品，包括存款、贷款、理财、保险等，以便为客户提供专业的咨询和推荐。

## 金融素养

提升柜员的金融素养，包括金融基础知识、市场动态、政策法规等，增强对金融市场的敏感度和洞察力。

## 业务技能

熟练掌握银行各项业务流程和操作规范，提高业务处理能力和效率。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/048134035037006052>