

银行场景金融建设运营

破局 升级 成功



前沿性



系统性



实战性

帮助银行实现
数字化转型 高质量发展

目录

一、场景金融培训背景	3
二、场景金融建设运营模型	4
三、场景金融课程设计思路	4
四、场景金融课程基本介绍	5
五、场景金融课程设置	6
六、场景金融课程大纲	6
七、培训方案实施流程	8

一、场景金融培训背景

“无场景、不金融”，“场景”作为近些年金融领域频繁提及的热词，起初由于互联网公司的快速发展，以自有平台为核心，以线上消费场景构筑的护城河给银行带来很大的竞争压力，引发了银行的场景焦虑。例如，蚂蚁金服集团的“花呗、借呗”产品、京东的“白条、金条”产品。

场景金融利用数字技术手段，将金融活动嵌入到各种不同的场景服务中，促使支付、交易或者服务高效完成，以在场景的自然交互过程中满足客户的金融需求体验。

发源于互联网的场景革命正在席卷金融业，成为金融机构尤其是银行关注的焦点，银行开始更多地关注场景，从场景的视角重新理解金融。

在场景为王的时代，场景金融建设与运营越来越成为各金融机构的打造核心竞争力、实现高质量发展的现实选择，场景金融建设与运营被越来越多的银行提到议事日程上来，例如，招商银行早在 2010 年就开始建设自己的 APP，从而更高效、便捷地服务客户。

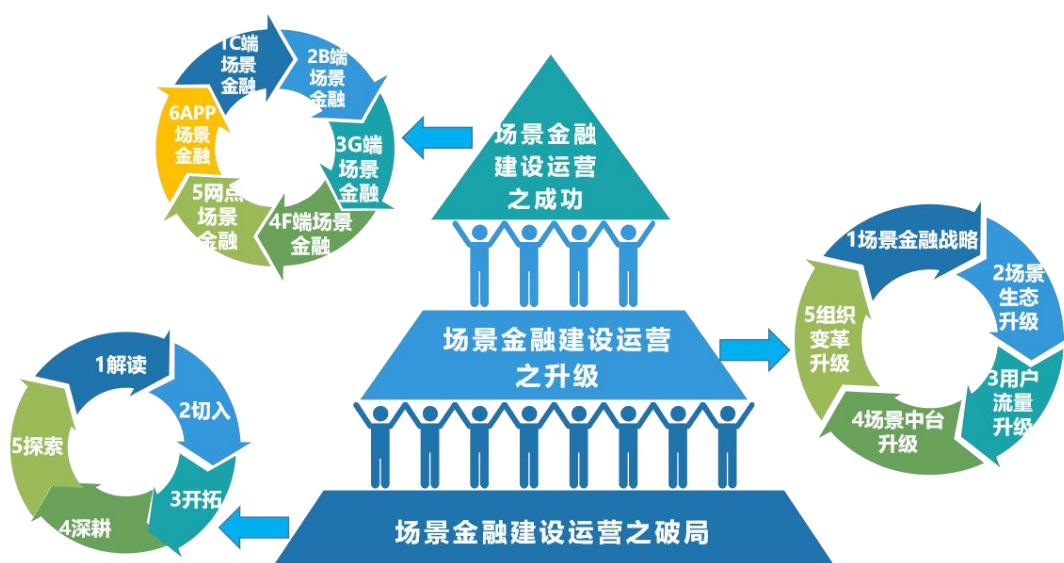
然而，国内很多银行虽然逐步在建设自己的手机银行 APP 和生活 APP，但目前大部分银行还没有取得令人满意的运营成果。场景金融建设缺乏统筹规划、自建场景缺乏吸引力、场景金融带来新风险，场景应该如何建设、选取哪些场景、平台搭建后如何获客和运营等众多问题一直是困扰金融业的难题，很多银行：

- 不知道场景金融如何有效建设？
- 不知道场景金融如何快速获客？
- 不知道场景金融如何高效运营？
- 不知道场景金融活动如何策划？
- 不知道场景金融风险如何控制？

场景金融已经从过去的 1.0 时代迈向现在的 4.0 时代，基于以上问题和需求，我们结合多年的咨询经验和培训实践，为银行场景金融建设与运营人员量身定制学习方案，并由权威专家全程跟进、辅导实训，最后将培训结果转化到工作中，为商业银行打造一支高水平、强技能、专业化的金融场景建设、运营队伍。

二、场景金融建设运营模型

场景金融建设运营方法论非常重要，对于银行能否在场景金融领域取得成功起到决定性作用，结合国内外场景金融相关研究资料及实践情况总结提炼，我们认为场景金融建设运营可以分为三个阶段：破局、升级、成功，围绕银行 6 大重点场景：C 端、B 端、G 端、F 端、网点、APP，进一步创新场景金融建设运营 3556 模型，具体如下图所示：



三、场景金融课程设计思路

根据场景金融建设运营 3556 模型，基于银行开展场景金融建设运营工作的需要，了解银行场景金融建设运营普遍存在的现状问题和发展需求，结合当前的场景金融发展趋势，我们设计了 8 门标准课程，通过 8 门标准课程的学习、辅导以及联合共创，系统掌握场景金融建设运营方法论，输出个性化、差异化的场景金融解决方案。同时，我们也可以根据客户特殊需要有针对性地设计培训内容，定制高质量、高效率的培训方案，助力场景金融建设运营人员蜕变成长、实现自我价值，从而帮助银行实现数字化转型、高质量发展。

四、场景金融课程基本介绍

课程特色：

- **前沿性：**创新场景金融搭建解决思路，深度剖析线上、线下联动多场景搭建与场景营销活动实战策略，为银行数字化转型提出新的增长点。
- **系统性：**引导学员从场景建设运营的全流程出发，深度思考、规划先行、重点突出，提出系统的方法论，为开发潜在客户提供系统性建议。
- **实战性：**注重案例分析、互动交流，多层次、多角度引导学员落地实操管理，理论与实践相结合，实现知行合一、知行果合一。

学员收获：

- 学习场景金融建设运营破局的方法、步骤及标杆案例。
- 学习场景金融建设运营升级的方法、步骤及标杆案例。
- 学习场景金融建设运营成功的方法、步骤及标杆案例。

授课老师： 坚鹏 银行数字化转型导师

授课特点：

- 焕发精神
- 启发思考
- 激发行动

授课风格：

- 以案例的方式解读原创方法论
- 以互动的方式增强学员获得感
- 以咨询的方式提高培训实效性

培训对象：

需要学习搭建场景金融与场景营销活动策划的从业人士。

课程设置时间：

授课 4-8 天，辅导 4-8 天

五、场景金融课程设置

序号	模块	课程名称	课程时间	讲师
1	破局	《场景金融建设运营之破局篇》	0.5-1 天	坚鹏
2	升级	《场景金融建设运营之升级篇》	0.5-1 天	坚鹏
3	成功	《C 端场景金融建设运营成功之道》	0.5-1 天	坚鹏
		《B 端场景金融建设运营成功之道》	0.5-1 天	坚鹏
		《G 端场景金融建设运营成功之道》	0.5-1 天	坚鹏
		《F 端场景金融建设运营成功之道》	0.5-1 天	坚鹏
		《网点场景金融建设运营成功之道》	0.5-1 天	坚鹏
		《基于标杆银行案例研究的 APP 场景金融建设运营成功之道》	0.5-1 天	坚鹏

六、场景金融课程大纲

课程一：《场景金融建设运营之破局篇》

- 一、解读：场景金融是破题之策
- 二、切入：如何选择场景金融
- 三、开拓：场景金融建设路径
- 四、深耕：场景金融运营能力支撑
- 五、探索：场景金融评价体系

课程二：《场景金融建设运营之升级篇》

- 一、制定场景金融战略
- 二、场景金融生态升级
- 三、场景用户流量升级
- 四、场景金融中台升级
- 五、组织体系变革升级

课程三：《C 端场景金融建设运营成功之道》

- 一、C 端场景金融建设运营五点分析（难点、重点、痛点、特点与关键点）

- 二、提高银行数字化营销能力
- 三、创新场景化客群运营方法
- 四、C 端客户全生命周期运营策略
- 五、通过招行案例学习 C 端客群运营
- 六、光大银行云缴费业务模式
- 七、银行私域社群客户运营案例

课程四：《B 端场景金融建设运营成功之道》

- 一、B 端场景金融建设运营五点分析（难点、重点、痛点、特点与关键点）
- 二、B 端金融场景建设与运营方法
- 三、招商银行薪福通 3.0 数字化场景金融案例萃取
- 四、平安银行对公业务数字化场景金融案例萃取
- 五、南京银行小微金融数字化场景金融案例萃取

课程五：《G 端场景金融建设运营成功之道》

- 一、G 端场景金融建设运营五点分析（难点、重点、痛点、特点与关键点）
- 二、G 端金融场景建设与运营方法
- 三、建设银行 G 端场景金融案例萃取
- 四、工商银行 G 端场景金融案例萃取
- 五、宁波银行 G 端场景金融案例萃取

课程六：《F 端场景金融建设运营成功之道》

- 一、F 端场景金融建设运营五点分析（难点、重点、痛点、特点与关键点）
- 二、F 端金融场景建设与运营方法
- 三、兴业银行 F 端场景金融案例萃取
- 四、平安银行 F 端场景金融案例萃取
- 五、招商银行 F 端场景金融案例萃取

说明：F 端是指金融机构

课程七：《网点场景金融建设运营成功之道》

- 一、网点场景金融建设运营五点分析（难点、重点、痛点、特点与关键点）
- 二、网点金融场景建设与运营方法
- 三、网点氛围营销：利用网点厅堂里的每一块角落

四、网点流程营销：善用网点厅堂里的每一个机会

五、网点联动营销：运用网点厅堂里的每一份资源

六、网点场景生态圈建设方法与案例

七、招商银行网点场景金融案例萃取

课程八：《基于标杆银行案例研究的 APP 场景金融建设运营成功之道》

一、APP 场景金融建设运营五点分析（难点、重点、痛点、特点与关键点）

二、招商银行 APP 知行果分析与成功之路

三、建立总分支多级协同的 APP 运营管理体系

四、通过招商银行案例学习 APP 运营核心方法论

五、手机银行 APP 与生活 APP 融合策略

六、通过招商银行案例学习如何进行金融场景建设与获客

七、通过招商银行案例学习如何进行活动运营

八、通过招商银行案例学习如何进行内容运营

七、培训方案实施流程

1、项目调研：通过电话沟通、线上会议、现场访谈、资料收集等多种方式了解银行场景金融发展现状及场景金融建设运营需求，明确目前的优势与劣势（可以根据客户意愿选择合适的调研方式）；

2、定制方案：根据调研诊断情况和银行的实际情况制定可落地的学习实施方案，包括学习内容、学习时间、学习进度以及是否需要辅导输出相应成果等，可以根据原来设计的 8 门标准课程基础之上，可以选择全部课程或部分合适的课程，也可以增加、删除一些相关内容；

3、实施培训：根据客户实际情况选择上课时间、上课方式，可以选择现场授课、线上直播或线上录播等多种方式进行课程学习，包括知识讲解、数据分析、案例萃取、分组讨论、学员分享、现场答疑等多种方式；

4、辅导输出：强调学以致用，辅助学习内容转化和落地。辅导小组组长组织大家进行研讨，研讨银行自身资源与能力、客户痛点等，制定场景金融战略、设计场景金融建设路径、设计场景金融实施方案及行动计划等，组织各小组汇报研讨成果并辅导修改完善。