

中国农业银行股份有限公司巴州分行

银行职员实战沟通技巧培训方案

一、为什么学习本课程

沟通是最基本的生存技巧，也是人们实现理想和抱负的重要工具。一个人事业成功与否乃至生活幸福与否，在很大程度上取决于沟通能力。

众所周知，职场上的竞争不只体现在学历和能力上，沟通能力的高低已经成为职场成败的关键。尤其对于银行业的员工而言，如何把专业的银行术语人性化并通俗化，如何把以顾客为中心的服务宗旨传递出去，如何让银行客户感受到真正的专业化理财服务等。这一切都取决与我们银行职员的沟通能力。

沟通如此重要，而沟通为什么又如此困难？如何让沟通成为银行的竞争优势？如何建立起银行里的“沟通文化”？如何在银行工作中与上级、同事和下级顺畅有效地沟通？银行有效沟通的原则是什么？最有效的沟通方法是什么？最有效沟通的行为是哪些？银行沟通需要怎样的“通道”？更重要的是银行职员在银行工作岗位上的沟通心境如何，从而在具体的待客过程中看到顾客的内心需要，发掘顾客的潜在需求，这才是沟通所要达到的目标之一。

沟通是一门学问，更是一门艺术。掌握沟通技巧也许不是我们想象的那样容易，但也非我们想象的那样艰难。有基本的沟通原则和技巧的引领，更重要的是工作中的待人以诚，用心付出，这才是沟通的最高境界。

二、通过本课程您将学习到

- 基本的沟通原则
- 实用的沟通技巧
- 专业的沟通通道
- 前沿的沟通文化
- 和谐的人际关系
- 积极的工作氛围

三、谁应当学习该课程

银行业全体员工

四、培训方式

- ✚ 实地调研案例展现并讨论
- ✚ 互动回答
- ✚ 专题讲解

五、讲师简介：徐敬泽先生

- ✚ 香港光华管理学院 MBA
- ✚ 时代光华管理培训学院特聘高级讲师
- ✚ 中国银行业培训网特约讲师
- ✚ 深圳黑玛思特企业管理顾问公司特约讲师
- ✚ 新疆银行业协会特聘首席讲师

- 中国培训师大联盟注册讲师
- 中华培训网注册讲师

曾经培训过的部分企业：

中国农业银行的全国各地的 70 多家地区分行（名单略）、中国工商银行的全国 17 家城市及地区级分行、中国银行新疆区分行及各地分行、中国建设银行、民生银行、招商银行、深圳发展银行、万向集团、中国知识产权管理中心、广东电信、新疆移动通信公司、北京瑞仁医院、上海瑞金医院、中国网通安徽公司、红蜻蜓集团、日泰集团、松下电器、南方李锦记、韩国 SK 株式会社、巴州人民政府、农一师党委机关、新疆国税局等等。

徐敬泽先生有着丰富的实战培训经验，已经为全国各地数百家单位、企业，包括政府机关、事业单位、医疗系统、金融、通信、餐饮酒店娱乐、窗口或柜台服务、客户服务、生产和管理、广告传媒、市场销售等，提供了“对象化”、“个性化”的专业培训服务，二次客户及客户推荐率已近 85%。

授课三大特点：

- 暴笑不断，身边细节——解读
- 寓观念于谈笑间，蕴哲理于诙谐中
- 重实际，让人耳目一新，学之能用

培训大纲

1. 银行职员的原则及概念
 - 沟通的目的
 - 沟通的三要素：心态、关心、主动
 - 影响沟通的相关背景
2. 银行职员沟通的方向和角度
 - 向上沟通
 - 向下沟通
 - 水平沟通
 - 沟通的不同角度
3. 银行职员如何突破沟通障碍

- 沟通的个人障碍
 - 沟通的组织障碍
 - 障碍的克服技巧
- 4、银行职员의 实战沟通技巧
- 生活中的沟通技巧
 - 工作中的沟通技巧
 - 倾听
 - 换位思考
 - 信任是沟通的前提
 - 批评的艺术
 - 服务中的沟通技巧
 - 顾客最喜欢听什么？
 - 沟通中的传言、肢体语言和讲话的态度
 - 案例分析

备注：

- 本课程时长 3 小时