

《银行服务礼仪竞赛》

一. 银行服务礼仪竞赛流程

- 1、T台秀（开场舞或队形）展示（30秒）
- 2、个人形象礼仪展示（自我介绍等内容提炼和优化）（15秒）
- 3、银行服务礼仪文化展示[服务礼仪操]（3分钟）

具体内容：

- 站姿、坐姿、行姿
 - 握手、双手呈递单据或文件
 - 递交名片
 - 指示方向
 - 举手示意客户前来办理业务
 - 迎送客户、鞠躬
4. 情景模拟[客户疑难案例处理]（2分钟）
 5. 员工整体服务风貌秀（15秒）

二. 银行服务礼仪竞赛指导训练内容

1. 开场舞或T台秀指导训练
2. 个人形象展示（自我介绍内容提炼优化）训练
3. 银行服务礼仪文化[服务礼仪操]编排及指导
4. 服务情景剧[客户疑难案例处理]剧本编排及现场指导
5. 上台、下台队形指导

三. 银行服务礼仪竞赛训练时间安排

银行服务礼仪竞赛内容	时间安排	备注
开场舞或T台秀指导训练	1天	主持人、主持词、开场音乐或背景音乐、动作编排、音效
个人形象展示（自我介绍内容提炼优化）训练		
银行服务礼仪文化[服务礼仪操]编排及指导	2.5天	礼仪动作训练、结合队形训练、配背景音乐结合队形训练
服务情景剧[客户疑难案例处理]现场指导	1天	分配角色、熟悉剧本、情景模拟

上台、下台队形指导	0.5 天	列队、队形、礼仪动作展示指导
-----------	-------	----------------