

《银行新入职员工礼仪》

【课程背景】

帮助新入职员工转换个人角色，树立服务的意识，认识到礼仪在工作岗位中的重要性，帮助新入职员工快速的进入到工作状态。银行新入职员工培训就是让新员工明确自己工作的职责、程序、标准，并向他们初步灌输银行及其部门所期望的态度、规范、价值观和行为模式等等，从而帮助他们顺利地适应银行环境和新的工作岗位，使他们尽快进入角色

【培训形式】

结合工作岗位进行理论知识讲授，实用性、操作性强.采用互动、游戏、现场演练、疑难解答等方式，使学员在轻松地学习中掌握更多的方法、技能

【课程收益】

- 通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象
- 通过培训使学员懂得在日常交际活动中必须遵循的礼仪规范
- 通过培训帮助学员提升与客户沟通的技巧
- 通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力

【培训讲师】

金迎

【培训时间】

3天

【培训对象】

银行新入职员工

【课程内容】

一、银行新入职员工服务意识提升

1、银行服务意识

- 以客为尊的顾客服务
- 客户满意的基本原则
- 服务人员具备的特质
- 银行服务意识的特性

2、银行服务质量

- 「服务」是什么？
- 什么是「服务」？

- 银行业服务质量定义
- 服务质量构面与质量特性

3、银行新员工团队精神的培养

- 团队氛围如何创建
- 创建一个吸引客户的团队
- 凝聚力
- 团队中的优秀领导者形象

4、 银行新入职员工工作观念与态度

- 观念、态度决定职业成长
- 职业化员工的基本观念
- 职业化员工的工作态度

4、 银行新入职员工角色转换

二、银行新入职员工形象塑造

1、银行新员工面部修饰

- 修面：男士魅力的亮点
- 化妆：女士职业形象的标志

2、发部修饰

- 发部的整洁
- 发型的选择
- 头发的美化

3、肢体修饰

- 手臂的修饰
- 下肢的修饰

4、银行员工仪容礼仪禁忌

- 职业形象中的仪表

5、着装的基本原则

- 个性原则
- 和谐原则
- TPO 原则

6、常见着装误区点评

7、工作装及领带礼仪

8、鞋袜的搭配常识

9、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

10、银行员工形象管理

- 印象管理（塑造美好的第一印象）
- 肢体语言管理（无声胜有声）
- 外表管理（出色的外表可以提升你的整体水平）
- 服饰管理（你的服饰告诉了所有人你是谁）
- 表情管理（21世纪制胜法宝）
- 语言管理（你一开口,我就能了解你）
- 妆容管理（了解自己的肤色、脸型）
- 细节管理（细节体现品味）

三、银行新入职员工行为举止规范

1、银行职员的仪态要求

2、银行职员的仪态礼仪——现场训练与指导

迎接客户时的正确站姿 / 办理业务时的正确坐姿 / 工作区间的正确行姿 / 低处取物的正确蹲姿常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事

3、银行职员的仪态禁忌

4、银行新入职员工仪态礼仪训练

- 站姿的要领与训练
- 坐姿、鞠躬的要领与训练
- 走姿的要领与训练
- 蹲姿的要领与训练
- 其他身体语言的训练：
- 递物、接物、手势的运用要领示范与训练
- 眼神的运用与规范
- 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

四、银行新入职员工微笑服务礼仪

1、要做好微笑服务先有足够的服务意识

- 服务人员自我肯定与定位
- 服务可产生价值

- 影响客户先有自我满足与成就感
- 没有客户拒绝就面临失业
- 服务是个性化和无止境的

2、优秀的微笑服务人员需要具备综合的职业素养

- 用心服务——假如我是消费者
- 主动服务——要做的正是对方正在想的
- 变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标
- 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
- 激情服务——抱怨投诉是必然

3、微笑服务礼仪培训

- 仪容仪表——美丽而深刻
- 真诚微笑——发自内心和享受其中
- 身体语言——习惯而自然
- 期待眼神——真诚和信任
- 自信坚强——让对方信任解决问题的能力

4、微笑服务技巧培训

- 倾听——先让对方说，自己听明白
- 表达——解答对方疑虑是关键，避免做个录音机重复播放
- 感觉——读出客户内心语言，制造惊喜
- 灵活——服务一定是个性化的
- 确认——不因为经验丰富而过与自信

5、微笑服务礼仪训练

- 接待礼仪训练
- 送客礼仪训练
- 投诉处理训练
- 危机处理训练
- 服务流程训练

五、银行新入职员工办公礼仪

1、办公礼仪要点

- 办公室人际关系
- 整洁的办公环境

- 适度的音量
- 遵守工作纪律
- 尊重他人的空间
- 文明礼貌的用
- 影响职场人际关系的十“小节”

2、尊重领导

- 上司心理分析
- 与上司相处的三大原则
- 与上司相处的礼仪

3、工作汇报礼仪

- 口头汇报礼仪
- 书面汇报礼仪
- 电话汇报礼仪
- 会议汇报礼仪
- 工作汇报技巧

4、尊重同事是本分

- 同事心理分析
- 与同事相处的三大原则
- 与同事相处的礼仪

六、银行新入职员工服务职责

1、服务礼仪要素：

- “看”---领先客户一步的技巧
- “听”---拉近与客户的关系
- “笑”---微笑服务的魅力
- “说”---客户更在意怎么说
- “动”---运用身体语言的技巧

2、积极主动的了解客户需求

- 咨询和解释工作
- 为客户提供优质服务
- 有效发问
- 全面的业务知识

- 沟通技巧

3、主动

- 督促并指导营业大保安
- 保洁人员的服务行为
- 维持良好的秩序并保持整洁的服务环境

4、及时

- 处理网点内的客户投诉
- 解决发生的争议
- 认真听取并记录客户的建议
- 及时跟上级主管部门反馈和沟通

七、银行新入职员工接待礼仪

- 1、接待原则
- 2、接待的种类
- 3、接待的流程
- 4、接待中的要求
- 5、如何接待预约的访客

八、银行新入职员工沟通礼仪

1、银行服务语言表达要求与规则

- 与客户对话时的 30 条禁忌事项
- 称呼的艺术
- 赞美的技巧
- 说“不”与“说服”的艺术
- 道歉的形式种类
- 迎候顾客的语言技巧
- 银行营业厅文明服务用语规范表达
- 热情的尺度

2、语言表达技巧

- 语音、语速、语调、音量的把握
- 待客三声：来有迎声，问有答声，走有送声
- 交际礼貌用语与禁忌语
- 不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说

-
- 人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说
 - 真诚的赞美——赞美能使白痴变成天才
 - 学会闲聊片刻——闲聊而不无聊
 - 公众讲话——引人注目的最好时刻

3、沟通的要素

- 尊重对方
- 换位思考
- 面谈成功法则
- 注重细节
- 说到对方心坎