

## 《客户经理职业化素养提升》



### 【课程背景】

21世纪已进入“眼球经济”时代，未来，初次面对客户，如果你的外在形象不能吸引客户在你身上停留3秒钟，那么客户也一定不会花更多的时间来了解你的内涵。经过系统的礼仪培训，客户经理当你面对客户时必须保持衣着整洁，举止得体，精神饱满，昂首挺胸的个人形象及高效沟通技巧方可在市场中取胜！

### 【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演练 → 短片播放 → 图片展示 →

### 【课程时长】

1天（共6学时）

### 【课程对象】

银行行长、大客户经理等

### 【课程老师】

张瑶老师

### 【课程大纲】

#### 一、银行客户经理应必备的职业素养篇

- 1、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果
- 2、银行客户经理服务态度要求  
六字经：敬业、热情、耐心
- 3、银行客户经理服务质量要求  
六字经：准确、高效、专业
- 4、“人而无信难立世”：诚信的人品
- 5、“满腹才学是宝藏”：丰富的知识

6、“境有心生人为峰”：积极的心态

7、万绿丛中一点红：独特的形象魅力

## 二、银行客户经理得体的形象礼仪篇

### 1、客户经理职业形象设计原则

- 要有一个统一的职业风格
- 个人形象设计与银行整体形象协调
- 个人形象设计与个人风格协调
- 个人形象因客户不同而做微调

### 2、客户经理“仪容”修饰技巧

- 发式、发型的职业要求
- 微笑、眼神是关键
- 面部、手部、皮肤的护理
- 女性化淡妆，力求妆成有却无
- 女士化妆与男士面部护理的具体要领
- 职场仪容的禁忌

### 3、客户经理“仪表”装扮技巧

- 服饰礼仪：佛靠金装，人靠衣装
- 装扮礼仪：三分长相，七分打扮
- 穿着的TOP原则
- 西装、领带、制服、首饰、鞋袜等配带要求
- 女士着职业装六大禁忌
- 银行职员常见着装误区点评

### 4、客户经理“仪态”训练技巧

- 四种体态“站如松、不动不摇坐如钟、走路一阵风”
- 你的言谈举止时刻在向客户诉说：“你是个怎样的人”。
- 肢体语言解读及鞠躬礼义训练

(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范、分组练习、现场模拟演练、讲师点评)

案例分享：

案例1：谁泄露了我的秘密？

案例2：客户经理的成功一笔。

## 三、银行客户经理社交、接待礼仪篇

### 1、面对客户时常用称呼礼仪

职务性称呼、职称性称呼、行业性称呼、性别性称呼、姓名性称呼、年龄性称呼

### 2、与客户见面礼仪

自我介绍及介绍他人

### 3、与客户握手礼仪

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

### 4、与客户交换名片礼仪

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

### 5、陪客户走路、迎客、送客礼仪

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧、

来有迎声、问有答声、走有送声

6、电话接待流程礼仪

接听电话 拨打电话 移动手机“三不”原则

7、陪同客户进出电梯、进出门礼仪

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

8、与客户交谈视线关注礼仪

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

9、接待客户人际距离礼仪

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

10、乘车礼仪

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

11、宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪

餐桌座次安排 奉茶注意事项

12、会客位次礼仪、会议座次礼仪

桌子横放时 桌子竖放时

13、签字仪式位次礼仪、谈判位次礼仪

回顾课程内容与感恩客户之心音乐互动结束培训！