

## 《客户经理综合服务素质与服务营销技能篇》



### 【课程时间】

2 天（共 12 学时）

### 【课程对象】

银行客户经理等

### 【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

### 【课程老师】

张瑶老师

### 【课程大纲】

21 世纪已进入“眼球经济”的时代，心态决定命运，形象成就未来，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市场中取胜！

## 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

### 四、洞察力提升

#### 1、“色”眼识人，解读客户“红、黄、蓝、绿”性格

- 领取你的性格密码
- 领取他人性格密码
- 探索客户不同性格客户心理冰山

### 五、探寻客户的需求

#### 1、掌握四种性格各自具备的特征及心理需求

- 进入客户的心理世界（聆听与观察）
- 同理心站在客户立场进行沟通
- 尽快进入客户心理舒适区

### 六、快速辨别能力及沟通技能提升

#### 1、如何快速准确判断客户性格，并采用针对性的沟通模式

- 从面部表情判断客户性格

- 从肢体动作、站姿、坐姿、走姿判断客户性格
- 从客户喜好及对待金钱的态度判断其性格
- 从拿包姿势判断客户性格
- 从交谈反应判断客户性格

## **七、解码客户的行为语言能力，揭开心理面纱**

### **1、不同性格客户的沟通特点和心理需求**

- 学习了解客户心理沟通层次图
- 解读不同性格客户用不同沟通模式
- 压力下客户通常四种沟通模式再现（现场角色扮演）

## **八、如何建立友谊客户桥梁**

### **1、与客户的心理需求建立桥梁**

- 学习了解客户心理发展过程
- 学习解读萨提亚肢体语言
- 掌握客户动态（现场角色扮演）

**【音乐舞蹈互动：感恩客户之心！结束课程！】**