

# 临柜人员服务礼仪及服务规范

## 课程大纲：

### 模块一、服务礼仪的魅力—微笑

- ◆ 微笑的魅力
- ◆ 怎样防止别人偷走你的微笑
  - 阿Q精神
  - 设身处地
  - 感恩
  - 自我激励
- ◆ 微笑的三结合

### 模块二、形象沟通—仪容仪表礼仪

- ◆ 仪容礼仪
  - 头发
  - 耳
  - 眼
  - 口
  - 鼻
  - 手
- ◆ 仪表礼仪
  - 衬衫
  - 丝巾
  - 套裙
  - 鞋袜
  - 皮带
  - 饰品

## ◆ 女士化妆技巧

- 柜台人员的形象要素、职业特征和专业色彩

## ◆ 男士着装礼仪

### 模块三、银行服务仪态礼仪训练

#### 1、 站姿、坐姿、走姿、蹲姿

- 迎接客户时的正确站姿
- 办理业务时的正确坐姿
- 工作区间的正确走姿
- 工作区间的正确蹲姿

#### 2、 身体手势语言

- 迎接客户时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
- 办理业务中头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
- 处理内部事宜时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

#### 3、 物品取放方式

- 接递存折、证件、开户凭证等的正确方式
- 客户借用笔或其他物品时的正确递交方式

#### 4、 柜台人员沟通艺术

- 打招呼的礼节
- 致歉的方法
- 怎样说“谢谢”
- 如何倾听客户需求
- 如何为客户排忧解难
- 如何留住客户
- 营销语言

### 模块四、柜面人员接待客户流程规范

#### 1、柜面人员服务流程细节

- 来有迎声
- 对视微笑
- 分时段问候
- 请客入座
- 带姓氏称呼
- 接物致谢
- 双手接递
- 暂离致歉
- 回坐致谢
- 关注确认
- 站立起身
- 走有送声

## **2、柜面人员服务流程情景演练**

### **模块五、服务语言规范**

- 1、 服务语言规范
- 2、 服务语言禁忌