

# 【银行文明服务礼仪】培训大纲

讲师：韩丽

金融业的全面开放，外资银行的全面进入，对银行业既是挑战，也是机遇。

中国金融业要在短时间内完成转型，不但稳定压力测试过关，而且要建立符合国际的经营模式、服务质量。而各家银行的产品、业务几尽相同，未来提升竞争力的一定是软实力——服务。

本课程内容包括银行前台服务人员、柜台人员、大堂经理等人员在服务意识、工作态度、为人处世等方面的礼仪予以提升。

韩丽老师将用自己多年的职场礼仪经验、专业的礼仪授课经验，将从商务所触及的各种情境设计课程，授课与练习同步进行，从衣食行的细节提升个人修养，通过“内强个人素质，外塑企业形象”达到个人、企业双赢。

## ● 培训目标

### 一、企业获益

- ◆ 个人形象是构筑企业公众形象的基石，员工了解商务礼仪规范，可以完善、提升公司的公众形象、更好的服务客户；
- ◆ 把银行服务的理念与员工敬业爱岗的行为具体衔接
- ◆ 良好的企业形象提升企业与客户的关系，创造企业效益。

### 二、学员获益

- ◆ 掌握银行服务礼仪的基本理念，规范准则及操作实务，完善、提升个人职业形象；
- ◆ 通过讲解与练习掌握商务礼仪

🎨 **培训课时：** 6 小时

🎨 **培训形式：**

理论讲解、视频分享与分析、现场示范、实际操练、现场点评

🎨 **培训大纲**

## 第一部分 服务意识提升

### 一、服务创造价值

1. 没有服务，就没有竞争力
2. 只有专业，才能优质
3. 用行动感动顾客
4. 用服务提升顾客满意度

### 二、银行营业大厅内的客户服务心理学

1. 首因效应——客户第一眼看到了什么
2. 如何塑造良好的第一印象
3. 晕轮效应
4. 刻板效应
5. 客户服务知觉的偏差

## 第二部分 服务礼仪

## 一、礼仪的作用

### 1. 礼仪：礼节+仪式

--你就是公司的金字招牌

### 2. 礼仪的价值：塑造成功形象，成功事半功倍。巧用礼仪，轻松做职场达人

--包子理论

--汉堡理论

### 3. 礼仪的范围、基本理念

--尊重为本

--敬人三A

--礼貌先行

## 二、柜面服务人员的形象礼仪

### 1. 服装饰品

1) 美国心理学家奥伯特·麦拉比安分配形象公式：-- 55%外表+38%肢体语言+7%内容

2) 行业穿衣密钥：TPO

3) 扮靓的密钥：找到自己的优点，找到适应自己的形象搭配规律

4) 商务着装礼仪

5) --男士西装着装礼仪

--女士职业装着装礼仪

6) 服装搭配技巧

--服装和饰品的搭配技巧

--服装与鞋的搭配技巧

### 2. 仪容礼仪

1) 面部妆容：保持面部清洁、女员工化淡妆、男员工不留胡须、修剪鼻毛、保持镜片无指纹、无油渍

2) 身体：勤洗澡、保持身体和口腔无异味、不喷过浓香水与发胶、不佩带夸张饰品

3) 手脚：不留长指甲、不涂有色指甲油

### 3. 工作中优雅仪态举止的训练

1. 展示个人气质的站姿

2. 优雅得体的坐姿

3. 自然端庄的蹲姿

4. 亲和阳光的微笑

## 三、柜面服务人员接待礼仪

### 1. 语言技巧

1. 做到“五声”服务

2. 语言技巧

### 2. 会面礼仪

1) 称呼礼仪

2) 握手礼仪

3) 介绍礼仪

4) 名片礼仪

5) 引领礼仪

6) 递送资料

7) 公共区域礼仪

楼道

乘电梯礼仪及禁忌

助臂服务

乘车

**3. 交接款项**

**4. 电话礼仪：**

- 1) 测试：你的情绪透过电话客户能知道吗？
- 2) 电话形象
- 3) 电话接听礼仪
- 4) 处理不满与抱怨
- 5) 电话挂机方法

**5. 会议礼仪**

- 1) 会议排序原则
- 2) 座次排序
- 3) 礼仪距离

**内修自身素养，外塑企业形象！**