

# 《顶尖金融商务礼仪》

韩梓一

## 【课程背景】

一流的企业，一定具有一流的企业形象。调查研究表明：企业形象的上升或下降，对企业销售额的变化有着重要的影响，客户明显喜欢购买那些公众形象良好的企业的产品。而个人形象，作为企业形象的一个重要组成部分，它不是个性的，它承担着对一个组织的印象；它是与客户沟通的工具。

在西方,许多国际知名的公司都不再用俊男美女来表现公司的形象,寻求公众的信任,他们意识到,个人(职员)的形象就是集体(公司)的形象,许多公司把形象作为一个职员的重要基本素质,因为他们知道职员的形象不仅通过他们的外表,而且还通过沟通行为,职业礼仪等留给客户一种印象.这种印象反映了公司的信誉,产品及服务质量,公司管理者的素质,层次等.通过对公司职员形象的判断,客户可以判断公司的服务,信誉,职员的形象直接影响着公司的信誉.并在很大程度上影响着企业的发展。良好的个人形象对客户传递一种信息，即优质的产品与卓越的服务，而这种信息传递的结果就是客户信任度的明显提升。杰克·韦尔奇等世界杰出的企业领导人，无不将自己的形象视为公司的品牌，无不重视企业员工的礼仪素养和职业形象。

## 【课程收益】

- ✚ 职场人士理解、掌握工作的各种礼仪、礼节
- ✚ 掌握职场各种接待礼仪，提高自身综合修养及素质
- ✚ 立竿见影地增强商务人员树立与维护良好的企业形象的自觉意识。

## 【培训对象】 银行职员

## 【培训时间】 1-2 天

## 【授课方式】

课程讲授—Lecture 案例分析—Case 角色扮演—RP 分组讨论—GD  
游戏体验—Game 情景测验—Test 影音资料—Video 教练提问—Question

## 【课程大纲】

### 第一讲：职业化认知

本部分内容帮助学员理解职业化的内涵，掌握未来职场的发展基于首先要成为一名职业化的员工。

#### 一、职业化的内涵

1. 职业化，就是合适的时间、合适的地点，用合适的方式，说合适的话，做合适的事
2. 职业化，就是以最小的成本追求最大的效益
3. 职业化，就是以此为生，精于此道

4. 职业化，就是细微之处做得专业

5. 职业化，就是别人不能轻易替代

## 二、员工职业素养模型

1. 职业心态：感恩、忠诚、勤奋、积极、爱岗敬业

2. 职业行为：精益求精、要事先作、立即行动、关注细节、团队合作

3. 职业技能：自我认知管理、时间与目标管理、高效沟通、情绪压力管理

## 三、如何成为职业化员工

1. 你已经站在职场的前线了，你的心态转变好了吗？

2. 你的形象举止已经代表企业了，你的角色转变好了吗？

## 第二讲：中国文化中的礼仪内涵与金融业礼仪特点

本部分内容帮助学员了解人性规律，理解礼仪的最高境界是和谐，针对不同的情境、不同的交往对象灵活调整自己的状态和行为，做到“随心所欲而不逾矩”，化修养于无形中。对于金融行业，因行业产品的特殊性，所以礼仪更彰显它的独特性与必须性。

### 壹、中国礼仪内涵-文化精髓、兴国之魂

1. 中国礼仪的历史文化

2. 古代“礼”与“仪”含义

3. 礼仪中的和谐性

4. 礼仪中的美学

5. 礼仪中的心理学

6. 懂得礼仪的人是一种教养的境界

### 贰、现代礼仪特点-情商的体现

1. 现代礼仪是职场情商的一种展现

2. 现代礼仪特征-信用性、时效性、文化性

3. 现代礼仪体现了与人交往的五大原则：尊敬、真诚、谦和、宽容、适度

4. 现代礼仪与个人的关系

5. 现代礼仪与企业的关系

### 参、金融业礼仪与企业文化

1. 金融业企业文化内涵

2. 金融业服务的价值

3. 金融业从业人员礼仪的核心体现

## 第三讲：塑造良好的职业形象，让你的形象价值百万

本部分使学员理解视觉形象在人际交往中的重要作用，使学员理解职业形象最重要的作用不是仅仅传递漂亮，而在于如何控制和引导对方的心理，清晰得体的传递信任、尊重和积极的职业身份与态度。

### 壹、职业人士如何展现出色而不出位

#### ◆ 气质修炼 6 步曲

### 贰、你的头部、妆容表达关切、尊重

1. 女士淡妆最怡人

2. 男士干净、整洁最关键

参、你的整体形象表达积极、热忱

四、你的着装展示专业与权威，不仅代表你自己，更代表着企业的形象

1. 男士商务政务形象

2. 女士商务政务形象

伍、如何着装让你更加体面同时讲究分寸

六、细节的完美搭配，让你更加与众不同

1. 饰品的颜色

2. 香水的使用

#### **第四讲：优雅的举止与气质，让你于无声处尽显魅力**

本部分内容使学员懂得：中国有句话叫“站有站相，坐有坐相。”每一个人的举止、动作，均与其修养、风度有关。在职场中，优雅的坐、立、行、走仪态可以透露出您良好的礼仪修养，为你与客户更好的沟通打下坚实的基础。

壹、坐立行走

1、坐姿

2、站姿

3、行姿

4、蹲姿

贰、手的动作

1. 不同手势的含义

2. 递递物品

3. 展示物品的手姿

4. 与客户等人相处你的手应该放在哪？

参、表情

1. 目光的展现

2. 微笑是最好的人际关系

四、不容忽视的身体气味

1. 口腔异味

2. 腋下异味

3. 脚部异味

4. ....

#### **第五讲：高端商务交往与接待礼仪**

本部分商务交往有既定的礼仪规范，学员要理解和掌握这些惯例和规范才会

在如鱼得水挥洒自如。同时要避免生搬硬套这些规范，没有任何一个规则放置四海而皆准。真正的教养是不着痕迹的。

一、办公室礼仪

1. 影响职场形象的坏习惯

2. 从如何开、关门学起

3. 办公室用餐注意事项

二、会面礼仪

1. 称呼的艺术

2. 介绍与自我介绍礼仪

3. 握手的礼仪与禁忌

- 4.拥抱礼仪
- 5.得体的使用名片及管理名片

### 三、商务拜访礼仪

- 1.上门拜访礼仪
- 2.电话拜访礼仪
- 3.到私人居所拜访礼仪

### 四、商务接待礼仪

- 1.接待规格
- 2.迎接礼仪
- 3.引导礼仪
- 4.斟茶礼仪
- 5.陪防礼仪
- 6.送行礼仪
- 7.位次礼仪
- 8.电话礼仪
- 9.用餐礼仪

### 第六讲：修炼高雅谈吐----商务会谈中的沟通艺术

“在造就一个有教养的人的教育中，有一种训练必不可少。那就是优美、高雅的谈吐。”

-----美国前哈佛大学校长伊立特

- 壹、和谐沟通基本原则—3A 原则
- 贰、最佳的话题选择与交谈禁忌
- 参、声音音量与身份的关系
- 四、目光的优雅空间
- 伍、倾听的艺术