

---

## 建设银行柜面员工礼仪培训

**时间：1天**

**【课程纲要】：**

### **第一部分：良好客户关系建立的关键**

1. 第一印象的形成的心理规律
2. 初次人际交往的四个焦点
3. 人人都欢迎的社交礼物
4. 赢得良好第一印象的交流要点训练
  - 有亲和力——交流的前奏曲
  - 关注对方——交流的心态
  - 找到话题——交流的内容
  - 展示自我——交流的技巧
5. 建立良好客户关系掌握的要点

### **第二部分：金融界人士专业形象定位**

1. 形象的魅力与职场形象定位
2. 金融界人士形象定位
3. 职场着装 4p 要素
4. 西装的穿着细节及保养
5. 女士服饰搭配的原则与技巧
6. 形象整理要注意的细节

### **第三部分：服务、商务场合仪态训练**

1. 庄重场合的基本仪态训练
2. 商务场合的行为礼仪训练
  - 正式见面
  - 商务陪同
  - 商务会谈
3. 职场的界域语与行为语言的作用
4. 礼宾次序及位次安排
  - 会见会谈

- 
- 陪同引领
  - 商务陪车
  - 主席台排位

#### **第四部分：客户拜访与接待服务、商务礼仪**

1. 见面致意的礼仪
2. 电话沟通礼仪
3. 接待与拜访的程序与礼仪
4. 内部公务交流的礼仪
5. 危机场景应对的注意与礼仪

#### **第五部分：社交应酬礼仪**

1. 中餐礼仪
  - 宴请的时间与地点
  - 点菜技巧与餐桌仪态
  - 席间交谈
  - 饮酒礼仪
  - 结帐与送客
2. 西餐与中餐的异同比较
3. 西餐礼仪规范
4. 日餐的礼仪
5. 自助餐礼仪
6. 社交娱乐与礼仪馈赠的礼仪