
银行服务礼仪

银行服务礼仪是现代每一位银行工作者必须要掌握的礼仪规范之一，朱晴老师认为，在现代竞争激烈的商业社会中，礼仪影响着工作生活的各方面，尤其突显在银行服务中。所以，学习并掌握银行服务礼仪是每一位银行工作者的必修课。

银行服务礼仪课程的主要内容包括个人言行举止的规范、仪容仪表的塑造、基本交际礼仪的规范、优质客户服务的意识等，在提升个人职业素养的同时，也提升了银行在外界的整体形象。银行服务礼仪-朱晴银行礼仪培训

课程介绍：

一、礼仪概述

（一）我们为什么要讲礼仪

在社交生活中讲究礼仪，讲究认真，讲究办事到位，并不是简单的问题，而是一个人的文化修养、品德，风貌、教养良知，等精神内涵的外在表现，同时也是一个国家，一个民族，社会文明程度和文化道德风范，生活习俗的反应。

（二）学习礼仪的重要性

1、个人的需要

提高自身的素质最基本的要素

丰富内涵，增添自信、最好体现自身价值

增进人际交往、营造和谐友善气氛

2、企业的需要

塑造职业形象

增进员工的士气

塑造公司形象

创造良好的效益

3、社会的需要

是适应社会文明进步的需要

二、银行工作人员职业形象的塑造

(一) 仪容仪表

仪容：即人的容貌，是个人仪表的重要组成部分之一，它由发式、面容、颈部等内容所构成。

仪表：指人的外表，包括人的容貌、姿态、服饰和个人卫生等方面，它是人的精神面貌的外观。

头发：洁净、整齐，无头屑，不做奇异发型。男性不留长发，女性不留披肩发，也不用华丽头饰

眼睛：无眼屎，无睡意，不充血，不斜视。眼镜端正、洁净明亮。不戴墨镜或有色眼镜。

耳朵：内外干净。女性不戴耳环。

鼻子：鼻孔干净。鼻毛不外露。

胡子：刮干净或修整齐，不留长胡子，不留八字胡或其他怪状胡子。

嘴：牙齿整齐洁白，口中无异味，会客时不嚼口香糖等食物。女性不用深色或艳丽口红

脸：洁净，无明显粉刺。女性施粉适度，不留痕迹。

手：洁净。指甲整齐，不留长指甲。不涂指甲油，不戴结婚戒指以外的戒指。

（二）服饰礼仪

1、基本要求：

选择正装：正式、角色、实用、规范、制作精良、外观整洁、讲究文明、穿着得当、忌过分裸露；

胸部、腹部、腋下、大腿是公认的身着正装时不准外露的四大禁区。特别正式场合，脚趾与脚跟同样不得裸露

忌过分透薄、忌过分瘦小、忌过分艳丽、饰品适宜

2、男士基本要求

不求华丽、鲜艳；“三色”原则、“三一定律”

着西装八忌：①西裤过短；②衬衫放在西裤外；③不扣衬衫扣；④西服袖子长于衬衫袖；⑤领带太短；⑥西服上装都扣上（双排扣西服除外）；⑦西服的衣、裤袋内鼓鼓囊囊；⑧西服配便鞋。

鞋子：光亮、有形、保养

袜子：着深色或与西服颜色相类似的袜子

短裙穿长袜，长裤着短袜

尽量不穿着无袖的衣服

不穿着凉鞋、运动鞋或露趾的拖鞋

3、女士基本要求

商务着装要求：整洁、利落

女士着西装时要注意“六不”：①套装不允许过大或过小；②不允许衣扣不到位；③不允许不穿衬裙；④不允许内衣外观；⑤不允许随意搭配；⑥不允许乱配鞋袜。

服饰装扮：

套裙的选择：面料、色彩、图案、点缀、尺寸、造型、款式

套裙的穿法：长度适宜、穿着到位、考虑场合、协调装饰、兼顾举止、裤子与裙长以适中为原则。短裙穿长袜，长裤着短袜。

尽量不穿着无袖的衣服

不穿着凉鞋、运动鞋或露趾的拖鞋

佩饰少而精

（三）仪态礼仪

1、站姿

男士的基本站姿：身体立直，抬头、挺胸、收腹，下颌微收，双目平视，两腿分开，两脚平行，宽不过肩，双手自然下垂贴近腿部或交叉于身后。

女士的基本站姿：身体立直，抬头、挺胸、收腹，下颌微收，双目平视，两脚成“V”字型，膝和脚后跟尽量靠拢，两脚尖张开距离为两拳，双手自然放下或交叉

2、坐姿

男士基本坐姿：上体挺直、胸部挺起，两肩放松、脖子挺直，下颌微收，双目平视，两脚分开、不超肩宽、两脚平行，两手分别放在双膝上

女士的基本坐姿：可以两腿并拢，两脚同时向左放或向右放，两手相叠后放在左腿或右腿上。也可以两腿并拢，两脚交叉，置于一侧，脚尖朝向地面。

3、蹲姿

一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部向下。

4、行姿

规范的行姿：行走时，双肩平稳，目光平视，下颌微收，面带微笑。手臂伸直放松，前后自然摆动，行步速度，一般是男士 108-110 步/每分钟，一般是女士每分钟 118-120 步/分钟。

5、举止禁忌

- 1)在众人之中，应力求避免从身体内发出的各种异常的声音。
- 2)公共场合不得用手抓挠身体的任何部位。
- 3)公开露面前，须把衣裤整理好。
- 4)参加正式活动前，不宜吃带有强烈刺激性气味的食物，以免口腔产生异味，引起交往对象的不悦甚至反感。
- 5)在公共场所里，高声谈笑、大呼小叫是一种极不文明的行为，应避免。
- 6)对陌生人不要盯视或评头论足。
- 7)在公共场合不要吃东西。
- 8)遵守公共场所的规则。
- 9)感冒或其它传染病患者应避免参加各种公共场所的活动，以免将病毒传染给他人，影响他人健康。

10)在公共场所，时刻注意自己的体态语。

三、银行工作人员交谈礼仪

规范文明用语，提升企业整体形象。

1) 迎宾用语类：您好；请进；这是我的名片，请指教；欢迎光临、请坐。

2) 友好询问类：谢谢、请问您怎么称呼、我能帮您做些什么、请问您是第一次来吗、是随便看看还是想买什么？

a)不得以任何借口顶撞讽刺、挖苦、嘲弄客人，不得与客人争辩，更不允许举止鲁莽和语言粗俗，不管客人态度如何都必须以礼相待，不管客人情绪多么激动都必须保持冷静。

b)称呼客人时，要多称呼客人的姓氏，用“某先生”或“某小姐或女士”，不知姓氏时，要用“这位先生”或“这位小姐或女士”。

c)几人在场，在与对话者谈话时涉及在场的其他人时，不能用“他”指他人，应称呼其名或“某先生”或“某小姐或女士”。

d)无论任何时刻从客人手中接过任何物品，都要说“谢谢”；对客人造成的任何不便都要说“对不起”；将证件等递还给客人时应予以致谢，不能将证件一声不响地扔给客人或是扔在桌面上。

e)客人讲“谢谢”时，要答“不用谢”或“不用客气”，不得毫无反应。

f)如确有急事或接电话而需离开面对的客人时，必须讲“对不起，请稍候”，并尽快处理完毕。回头再次面对客人时，要说“对不起，让你久等了”，不得一言不发就开始服务。

g)如果要与客人谈话，要先打招呼，如正逢客人在与别人谈话时，不可凑

前旁听，如有急事需立即与客人说时，应趋前说“对不起，打扰一下可以吗？我有急事要与这位先生商量”，如蒙客人点头答应，应表示感谢。

h)谈话中如要咳嗽或打喷嚏时，应说“对不起”，并转身向侧后下方，同时尽可能用手帕遮住。

i)客人来到公司时，应讲“欢迎您光临”，送客时应讲“请慢走”或“欢迎您下次光临”。

j)说话时语调要自然、清晰、柔和、亲切、热情，不要装腔作势，音量要适中。

k)客人或同事相互交谈时，不可随便插话，特殊需要时必须先说“对不起，打扰您”。

l)对客人的疑惑问题或要求应表现充分关心，并热情地询问，不应以工作忙为借口而草率应付。

m)客人提出过分要求时，应耐心解释，不可发火、指责或批评客人，也不得不理睬客人，任何时候都应不失风度，并冷静妥善地处理。

n)全体员工在公司内遇到客人、上级、同事时应主动打招呼问候。

o)作到讲“五声”，即迎客声、称呼声、致谢声、致谦声、送客声，禁止使用“四语”，即蔑视语、烦躁语、否定语和斗气语。

p)凡进入房间或办公室，均应先敲门，征得房内主人的同意方可进入。未经主人同意，不得随便翻阅房内东西（文件）。在与上级交谈时未经批准，不得自行坐下。

四、银行工作人员沟通礼仪

影响沟通效果的三大因素

- ① 内容；
- ② 声音、肢体语言；
- ③ 态度、情绪信心

1.微笑训练

2.赞美训练（赞美话术、赞美的十大内容、赞美禁忌、标签赞美 15 句话）

3.提问训练

4.关心训练

5.聆听训练

6.“三明治”

五、银行工作人员社交礼仪

1、握手

握手时间应在 2-3 秒，或 4-5 秒

握手力度不宜过猛或者毫无力度

注视对方并面带微笑

2、礼貌用语

学会使用十字文明礼貌用语：“请、您好、对不起、谢谢、再见”其中用的最多的是“请”和谢谢。

记住：在我们的工作和生活中“请字不离口、谢字随身走。

我们的每一天都要在爽朗的寒暄中开始，必须学会问候语：“早上好、您好、您早”，同时也要注意学会使用抱歉语“对不起！请原谅！”但是道歉一定要

及时。

3、交谈中的礼貌礼节：

A、交谈时态度要诚恳，自然、大方，语言要亲切，表达得体，不能东张西望或做其它事和做不必要的小动作。千万不能用暴力指向客户。

B、要注意听取对方的谈话，用耐心鼓励的目光让对方说话，自己不断的用“啊、噢、对、是的”等等语音来陪衬，不要轻易打断对方或插话，应学会使用“对不起我插一点”或“对不起请让我打断一下。如话还没听明白就下结论，只能让用户觉得是一种粗鲁、无理的表现。

C、如同时接待几位客户一定要照顾到在场的每一位，注意礼貌礼节，不可长时间的只关注一人，冷落了他人。

D、碰到客户投诉发生争执时，应保持冷静，不能得罪客户，不说伤害客户的词语，不可强词夺理，不能说刺伤客人的语言，切记语言垃圾：（脏话、粗话，伤人的恶语）与客户保持适当的距离

总之：与客户交谈时将心比己，调换角色，尊重他人。

六、银行工作人员处理顾客投诉技巧

1、抱怨投诉产生流程图：

1)潜在不满

2)即将转化为抱怨

3)显在化抱怨

4)潜在投诉

5)投诉

2、由量的积累到质的飞跃

1) 投诉类型分析

服务失败的两种类型：过程失败、结果失败

按内容分：价格、质量、功能、技术、服务；

按程度分：建设性投诉、批评性投诉、控告性投诉

2) 投诉心理分析

求发泄心理

求尊重心理

求补偿心理

3) 投诉目的与动机

精神满足

物质满足

4) 投诉处理技巧

(一)、处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

1、三明治法则

第一层：认可、鼓励、肯定、赞美

第二层：建议、指正、要求、询问

第三层：鼓励、肯定、赞美、希望

2、提问技巧（开放式提问 VS 封闭式提问）、

a)假设提问法

b)感官运用法

c)心像提问法

d)总结提问法

(二) 8种错误处理顾客抱怨的方式

- 1、只有道歉没有进一步行动
- 2、把错误归咎到顾客身上
- 3、做出承诺却没有实现
- 4、完全没反应
- 5、粗鲁无礼
- 6、逃避个人责任
- 7、非语言排斥
- 8、质问顾客

(三) 顾客投诉处理六步骤

- 1、耐心倾听
- 2、表示同情理解并真情致歉
- 3、分析原因
- 4、提出公平化解方案
- 5、获得认同立即执行
- 6、跟进实施

(四) 顾客投诉处理的八对策

- 1、息事宁人策略；
- 2、ABC法则配合策略
- 3、黑白脸配合策略；
- 4、上级权利策略；

5、丢车保帅策略

6、威逼利诱策略；

7、快刀斩乱麻策略；

8、攻心为上策略；