
银行客户经理礼仪培训

课时：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