
银行服务礼仪培训

培训时间：3天

培训对象：金融行业基层及管理人员等。

培训方式：讲师讲授、案例分析、分组讨论、情景演练、现场模拟等使培训效果达到最好

培训目的：

- 1、通过培训使学员知道职业素养的重要性；
- 2、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象；
- 3、通过培训帮助学员提高个人修养，从而提升企业精神面貌；
- 4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升银行竞争力。
- 5.通过培训使学员快速的掌握服务礼仪。

培训背景：

随着我国金融业的发展及外资银行的大量涌入，国内商业银行及国有股份制银行在产品、营销策略等方面凸显出较为明显的差异化。但是银行的产品和营销策略是很容易被竞争对手复制的，而一旦被复制，这种差异也就消失了。当差异化的产品和策略消失时，如何做好服务就成为所有银行亟待解决的问题。

从客户角度出发，银行工作人员个人职业素养、礼仪规范、服务礼仪规范、银行从业人员的职业道德，是衡量银行服务水平的标准。如何具备良好的职业素养？如何提高职业素养？如何树立银行全员服务意识、规范窗口服务技巧并提升银行服务品质是《银行职业素养和服务礼仪培训》的

重点。

银行服务礼仪培训第一天课程

课程导入：银行服务礼仪培训第一要培养和提高银行人员的职业素养，只有不断的提高职业素养，才能从根本上提高人员的服务意识，只要有服务意识，服务礼仪才会不断的体现出来。

什么是职业素养：

职业素养是指职业内在的规范和要求，是在职业过程中表现出来的综合品质。包括职业道德、职业行为、职业作风和职业意识等方面。就个人而言是个人的素质和道德修养。

一个员工对于公司而言必须要求具有敬业精神、细心处事的态度。不管做什么工作，态度第一重要，态度也是一个人具备怎样的职业素养的核心。

好的态度表现在工作中就会负责、积极、自信、乐于助人、与同事相处沟通良好、对待工作的心态也比较积极向上。所以想要培养员工的服务礼仪必须从职业素养做起。

职业素养规范:

1.职业道德

2.职业意识

3.职业行为

4.职业技能

5.自我认识提升

如何提高银行人员职业素养：

想成为一个优秀的银行工作人员，想在自己喜欢的事业中有所建树，必须

具备良好的职业素养，那如何不断的提高自身的职业素养呢？

- 1.快速的适应环境，融入工作
- 2.多做少说
- 3.发挥个人的长处
- 4.对同事热情、和睦相处
- 5.对待工作认真负责
- 6.有个人的工作目标
- 7.对领导服从，对同时体谅

第一部分、员工职业素养的工作态度

- 1、以顾客的眼光看事情
- 2、耐心对待你的客户
- 3、把职业当成你的事业
- 4、对自己言行负一切责任
- 5、用最高职业标准要求自己
- 6.一切都应以业绩为导向
- 7.为实现自我价值而工作
- 8.积极应对工作中的困境
- 9.懂得感恩，接受工作的全部

第二部分、员工职业素养的工作道德

- 1、以诚信的精神对待职业
- 2、廉洁自律，秉公办事

-
- 3、严格遵守职业规范和公司制度
 - 4、决不泄露公司机密
 - 5、永远忠诚于你的公司
 - 6.公司利益高于一切
 - 7.全力维护公司品牌
 - 8.克服自私心理，树立节约意识
 - 9.培养职业美德，缔造人格魅力

第三部分、员工职业素养的工作技能

- 1、制定清晰的职业目标
- 2、学以致用，把知识转化为职业能力
- 3、把复杂的工作简单化
- 4、第一次就把事情做对
- 5、加强沟通，把话说得恰到好处
- 6.重视职业中的每一个细节
- 7.多给客户一些有价值的建议
- 8.善于学习，适应变化
- 9.突破职业思维，具备创新精神

第四部分、员工职业素养的团队意识

- 1、团队是个人职业成功的前提
- 2、个人因为团队而更加强大
- 3、面对问题要学会借力与合作

-
- 4、帮助别人就是帮助自己
 - 5、懂得分享，不独占团队成果
 - 6.与不同性格的团队默契配合
 - 7.通过认同力量增强团队意识
 - 8.顾全大局，甘当配角

第五部分、员工职业素养的工作形象

- 1、员工形象代表着公司形象
- 2、员工职业素养的服饰礼仪
- 3、员工职业素养的形体礼仪
- 4、员工职业素养的工作礼仪
- 5、员工职业素养的宴会礼仪
- 6.员工职业素养的电话礼仪

银行服务礼仪培训第二天课程内容：

第一部分、牢记 4 条生存底线

一、用业绩说话，作“会下蛋的鸡”

- 1、用业绩证明价值
- 2、职场不看苦劳，只看功劳
- 3、【工具】制定目标要 SMART

二、作“会下蛋的鸡”，别当“不拉马的兵”

- 1、别只做领导让你做的，应该做需要做的
- 2、多想一点多走一步

3、站在领导的立场想问题

4、母牛、公牛和金牛

三、让客户满意，超越客户期望

1、以客户为导向

2、客户是给我们发工资的人

3、一切都是为客户服务

4、超越客户期望

四、人品第一，大胜靠德

1、诚信正直

2、小胜靠智，大胜靠德

3、忠诚是第一竞争力

4、忠诚决定收入、地位和权力

5、有感恩之心

第二部分、遵守 4 项职场规则

一、遵守制度规范

1、不犯员工职业素养“大忌”

2、遵守时间

3、上班不做私事

4、保守秘密

二、遵守人际交往规则

1、学会与人共事

-
- 2、尊重他人
 - 3、理解他人
 - 4、不低估任何人的价值
 - 5、接受别人原来的样子
 - 6、主动帮助别人
 - 7、请别人提建议或帮忙
 - 8、不作“长舌妇”
 - 9、坦然面对竞争者，别成他人眼中钉

三、服从——听话照做，没有任何借口

- 1、服从是无条件地立即行动
- 2、没有任何借口

四、责任——承诺并兑现

- 1、责任心是认真负责
- 2、责任心是关注结果
- 3、勇敢承认“我是责任者”
- 4、承诺就要兑现

【工具】如何对不合理的要求说“不”

第三部分、培养 6 种职业态度

一、敬业——忠诚于你的职业

- 1、以忠诚敬业证明人品
- 2、完成任务，履行职责，坚守承诺，承担责任

二、勤奋—持续付出才有回报

- 1、积极努力，自动自发
- 2、树立积极心态，消除消极心态
- 3、为自己创造机会

三、执著—永不放弃

- 1、执著、主动、耐心，永不言败
- 2、坚持不懈，拼搏才能成功
- 3、承受压力，困难时别忘了鼓励自己
- 4、困难和挑战意味着机会来敲门
- 5、像雪松那样有弹性

四、有激情——一切皆有可能

- 1、自我激励，释放激情
- 2、领导都喜欢有激情的人
- 3、【工具】7步找回激情
- 4、【工具】自我激励的7个方法

五、自信——别对自己说不可能

- 1、要有一点儿阿Q精神
- 2、有老板心态——做领导真正欣赏的人
- 3、如何让老板把我们当成自己人
- 4、成为领导真正喜欢的人
- 5、知道自己到底想要什么

六、有使命感——你在为自己工作

-
- 1、把自己的工作与事业联系在一起
 - 2、工作不是为别人，而是为自己

第四部分、养成7个职业习惯

一、精益求精

- 1、“敬业”先要“精业”
- 2、不怕千招会，只怕一招绝
- 3、【诀窍】成为专家——不是最好，而是与众不同.

二、要事先做

- 1、工作多，干不完，怎么办
- 2、【工具】把事情按重要性、紧迫性分为四类
- 3、【工具】把事情按重要性排序，每天都有一张优先表

三、寻找方法

- 1、方法总比问题多
- 2、【工具】5步训练解决问题的能力
- 3、【工具】解决拖延问题的5点建议

四、关注细节

- 1、细节决定成败
- 2、天下难事，必做于易；天下大事，必做于细

五、团队合作

- 1、团队精神的定义和标准
- 2、展现出你的团队精神

3、有全局观念

六、换位思考

- 1、你帮领导，他也会帮你
- 2、换位思考强化你的领导力
- 3、职业经理人与老板换位思考

7.职业规划

- 1、职业生涯从做好本职工作开始
- 2、【工具】分析自己用 SWOT
- 3、设定平衡的人生目标
- 4、【工具】制定职业规划“十字架”原则
- 5、不要“跳槽”要“跳高”

第五部分、提升 10 大必备能力

一、【工具】4W 沟通法

- 1、如何与上级沟通
- 2、如何与平级沟通
- 3、如何与下级沟通

二、成为沟通高手的 8 把金钥匙

- 1、提高口头和书面表达能力
- 2、处理人际关系的能力
- 3、如何面对吹毛求疵的上级
- 4、如何面对越级指挥的上级

5、如何在上级发言后补充意见

6、如何面对上级与上级之上级的冲突

三、学习能力

1、有空杯心态

2、定期让自己清零

3、终身学习，提升职业能力

四、创新能力

1、创新就是“模仿”加“改良”

2、创新，让一切皆有可能

3、创新就是不断创造新的经验

五、推销能力

1、学会推销自己

2、【工具】推销自己的实用5步法

3、塑造个人品牌

4、提升个人信任度

5、研究客户的“买点”

六、解决问题的能力

1、分析判断能力

2、关键是确定真正的问题和目标

3、【工具】解决问题的8种能力

4、跳出常规发现问题.

5、变换角度思考问题

七、应变能力

【工具】提高应变能力的4种方法

八、计划执行的能力

九、组织协调的能力

十、影响力

后记感恩感谢感动

第十一部分、员工职业素养培训总结

银行服务礼仪培训第三天天课程

银行服务意识培养

一、服务的内涵

二、服务定位

1、我为什么而工作

2、我为谁而工作（“谁给我发工资”的启示）

3、我应该怎么做（职业能力：态度 > 技能）

4、打造阳光心态（青蛙现象解析：生于忧患、死与安乐）

三、职业道德

银行服务礼仪基本要求

1、文明服务

2、礼貌服务

3、主动服务

4、热情服务

5、周到服务

银行服职业形象塑造

分析：第一印象法则

讨论：形象的重要性

一、银行职员仪容仪表

（一）面部修饰

1、基本要求

2、局部修饰

（二）发部修饰

1、发部的整洁

2、发型的选择

3、头发的美化

（三）肢体修饰

1、手臂的修饰

2、下肢的修饰

（四）仪表

1、着装的原则

2、银行职员的服饰礼仪

二、银行职员仪态礼仪

（一）动作语

1、手势语

2、站姿

3、坐姿

4、走姿

5、蹲姿

(二) 表情语

1、微笑

2、目光

三、能力训练

项目一：微笑、目光训练

项目二：站姿训练

项目三：走姿训练

项目四：坐姿训练

项目五：蹲姿训练

项目六：手势礼仪训练

项目七：鞠躬礼

项目八：综合训练

讲解、示范、实操、分组练习

银行服务用语礼仪训练

一、语言魅力训练

1、语言清晰度

2、亲和力

3、音量控制

4、语态控制

二、称呼礼仪

三、问候语

1、如何说第一句话

2、语言寒暄训练

四、赞扬他人技巧

五、接听电话礼仪

1、接听电话

2、拨打电话

3、电话礼仪禁忌

案例分析、实际场景模拟训练

银行常用服务礼仪

1、握手礼仪

2、名片礼仪

3、乘车礼仪

4、馈赠礼仪

5、电梯礼仪

银行服务礼仪规范

一、工作规范

1、提前到岗、岗前准备

2、接待服务规范

3、窗口服务的“三个主动”、“五个一样”

4、工作禁令

5、影响人际关系的十个“小节”

二、客户沟通（冷静、理智、策略）

- 1、耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议
- 2、自身失误立即道歉
- 3、受了委屈冷静处理
- 4、拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

三、服务异议的处理

1、异议情况处理原则

- (1) 彼此尊重、换位思考
- (2) 职权之内
- (3) 职权之外

2、倾听的技巧

3、服务异议处理的流程及规范

实战案例分析、讲解

第七讲：银行服务礼仪培训总结