

银行柜面员工礼仪培训

一、培训课程开发背景

随着经济全球化、网络化、知识经济和金融自由化浪潮的到来，金融业正酝酿一场有史以来最为深刻的变革，传统的金融业正受到前所未有的挑战。能否适应这种挑战，如何应对这种挑战，这是 21 世纪金融家们必须回答的重大问题。

“顾客至上”必须体现在员工的服务工作中，尤其对金融业客户要做到“定制服务”。如何做到“定制服务”？在接待客户时，客户经理应该具备什么样的匹配职业感？通过本次《银行新进员工服务礼仪培训》就能解决这些问题。

【培训方式】

以专业知识讲授为主、讲师讲授、案例分享、多媒体教学、学员分组讨论、讲师示范指导、学员情景演练等互动式授课方式，使培训效果达到最好！根据时间培训方式大体为图示，但是根据具体的课程培训方式会做具体的调整。

【课程收益】

- 1、提升及塑造学员良好的个人职业形象和企业形象；
- 2、帮助学员了解金融活动中必须遵循的礼仪规范；
- 3、帮助企业提升综合竞争力。

【课程内容】

| 课程章节 | 课程内容 | 培训方式 | 课程收益 |
|------------------------|--|--------------------------|---------------------------------|
| 第一部分： 培训引导 | 开场： 讲师介绍、破冰游戏 | 打破常规、灵活 应变，参与的重 要性 | 破题 意识导入 |
| 第二部分： 服务礼仪 的基本内容 | 1、商务礼仪概念 2、学习商务礼仪的重要性 3、商务礼仪的特点 4、培训礼仪提升修养的途径 | 讲师讲授； 案例分享； 双向交流； | 课程导入； 唤起注意； 学习礼仪的重要 性； |
| 第三部分： 服务心态培养 | 一、具备良好心态和正确服务理念 (一)、思想定位，热爱服务 1、我做服务，我自豪 2、我热爱服务事业 3、将服务作为一生的选择 (二)、快乐服务的 5 点精神 勇担责任 行动第一 力求更好 | 讲师讲授； 案例分享； 双向交流； | 课程讲授； 唤起注意； |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|--|
| | <p>注重细节</p> <p>二、工作人员心态修炼</p> <p>(一)、服务的角色定位</p> <p>(二)、服务心态决定姿态</p> <p>(三)、能力自我晋升的阶梯</p> <p>(四)、五种服务心态修炼：自信、积极、给予、包容、空杯</p> <p>三、职业化员工的四种态度：</p> <p>职业态度之一：积极主动</p> <p>职业态度之二：承担责任</p> <p>职业态度之三：服从协作</p> <p>职业态度之四：严格执行</p> | | |
| <p>第四部分： 员工职业形象塑造——仪容、仪表及仪态礼仪</p> | <p>一、仪容礼仪</p> <p>1、修面：男士魅力的亮点！</p> <p>2、化妆：女士职业形象的标志！</p> <p>3、女士化妆禁忌</p> <p>二、仪表礼仪</p> <p>(一) 着装的 TPO 原则</p> <p>(二) 女士着装要点（裙装、裤装、丝巾、发饰等）</p> <p>(三) 男士着装要点（西装、衬衣、鞋子、领带等）</p> <p>(四) 职业着装禁忌</p> <p>三、仪态礼仪</p> <p>(一) 身体语言的表达</p> <p>(二) 表情语言（微笑、目光）</p> <p>(三) 动作语言（站、做、行、走、蹲、手势）</p> <p>(四) 仪态禁忌</p> | <p>讲师详细讲授；</p> <p>讲师学员双向交流；</p> <p>学员分组讨论；</p> <p>互动练习；</p> | <p>掌握如何塑造个人职业形象；</p> <p>掌握仪态礼仪规范；</p> <p>掌握个人工作中的举止禁忌；</p> |
| <p>第五部分：接待服务礼仪</p> | <p>服务接待规范</p> <p>五声服务</p> <p>“三到”和“五声”三到：眼到、心到、口到 五声：来有迎声、问有答声、去有送声</p> <p>接待礼仪</p> | <p>讲师详细讲授；</p> <p>双向交流；</p> <p>学员分组讨论；</p> <p>互动练习；</p> | <p>熟练掌握接待的礼仪规范，并能够在工作中熟练应用。</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">1. 品貌端正，举止大方2. 服饰要整洁、端庄、得体、高雅3. 根据身份，确定接待规格4. 根据身份，安排座次5. 交换名片的特殊礼仪6. 接机礼仪7. 送客礼仪8. 乘车礼仪9. 接待中的举止规范<ol style="list-style-type: none">(1) 常用手势 展示物品（资料） 递接物品（资料） 指示方位 奉茶(2) 握手、致意礼仪(3) 上下楼梯、进出电梯、进出门 | | |
|--|---|--|--|