

---

# 银行礼仪培训实施方案

## 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，尤其上面对高净值客户要做到“定制服务”。如何做到“定制服务”？在接待高净值客户时，客户经理应该具备什么样的匹配职业感？通过本次银行高端客户经理礼仪培训解决问题。

## 课程大纲：

**【培训时间】** 1 天（共 6 小时）

**【培训对象】** 高净值客户经理

### **【培训方式】**

朱晴老师实际授课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. 通过培训提升高净值客户经理的服务意识；
2. 通过培训使高净值客户经理掌握应具备的综合素质；
3. 通过培训使高净值客户经理掌握客户沟通技巧；
4. 通过培训使高净值客户经理掌握客户接待技巧

## 四、【课程大纲】：

### **第一章：高端客户经理的能力素质模型**

为什么有的客户经理有吸引人的气场，客户愿意信任他、愿意很高程度地委托他进行投资，而有些客户经理却不具备这种气场？为什么有很多专业资格高的客户经理，营销却并不出色？

1. 能力素质模型中的三个要素：专业能力、趋势把握能力、做人的能力
2. 魅力的来源，找自己的绝活

---

3.方向的坚定，读懂趋势，坚定方向

4.做人的三心二意：感激心、责己心、宽容心 坚定的意志 诗意

## 第二章：高端客户经理的综合素质提升

一、通过什么方式把自己变成气场强大、有魅力、有趣位的人？

1.学习、实践、总结模式

2.专业能力，专业技能学习过程中应指向客户群体特定需求展开学习落地

3.趋势把握能力的获得：媒体、跨界学习、人脉圈子、论文

4.掌握趋势必学的书和专家列表

5.做人部分的学习：慈善、运动、审美与修养 具体学习方法

二、职场形象

(一)、职场人士 10 大基本仪容

(二)、女士彩妆

(三)、常见商务场合服饰礼仪

(四)、配饰礼仪

## 第三章：高端客户经理的沟通技巧篇

一、认识你的服务角色

理解你的企业、工作、客户

研讨：服务圈、岗位服务圈、企业使命、工作使命

二、影响沟通效果的因素

1、内容；

2、声音语言；

3、态度、情绪信心

三、客户服务过程中的沟通技巧

沟通六件宝

微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

培训方式：讲师讲授、案例分享、学员分享讨论、现场模拟演练、讲师点评

1、认识服务沟通

研讨练习：服务沟通能力对于个人和企业的长远意义

2、倾听的技巧

倾听的一般注意点

案例分析：区分不同表现的听的习惯

3、说的技巧

研讨练习：客户服务过程中十个常见场合下的应答

案例分析：说的口气

4、问的技巧

---

案例分析：问的智慧

练习：不同环境下如何运用开放式问题与封闭式问题

5、身体语言

活动：身体语言的影响力

案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力

(1) 真诚微笑——发自内心和享受其中

(2) 真诚问候

(3) 期待眼神——真诚和信任

(4) 悦耳声音——甜美动听

#### **第四章：高端客户经理的商务应酬**

一、商务招待工作

二、中餐礼仪

三、西餐礼仪

四、大型晚宴礼仪

五、参加商务庆典活动礼仪

#### **第五章：课程总结篇**

一、深入对方情境

1、尊重对方

2、换位思考

3、面谈成功法则

4、注重细节

5、说到对方心坎里

模拟演练