

---

# 银行新员工礼仪培训

新员工培训是银行培训的重点，也是最为关键的一点。如何做好新员工的入职培训？如何让新员工很快的感受到归属感？如何让新员工快速的进入角色，成为一名合格的银行从业人员？朱晴老师认为：培训新员工的首要是要做到新员工从校园人到职业工作者的转变，做到新员工职业素养的强化和提升，做到新员工基本的礼仪礼貌的规范。银行新员工礼仪培训

**培训对象：**银行全体新入职人员

**培训方式：**

大量生动案例教学，实用性、操作性强，采用互动、游戏、现场演练疑难解答等方式，使学员在轻松地学习中掌握更多的方法、技能。

**培训目的：**

- 1、通过培训使学员懂得如何根据自己的职业塑造职业形象；
- 2、通过培训使学员懂得在商业交际活动中必须遵循的礼仪规范；
- 3、通过培训帮助学员塑造良好的个人形象和企业形象；
- 4、通过培训帮助学员将企业精神运用到实际工作中，提升企业竞争力

**培训背景：**

新进员工不仅有着不同的家庭背景和教育经历，而且作为 85 后的一代，个性更鲜明、更以自我为中心。为此，需要首先从意识上进行转变，知道要顺利转型成为一名成熟的职场人，必须认同公司的企业文化和各项工作。

作为刚刚步入工作岗位的新员工，必然经历着由校园人向企业人转变期间

---

的种种阵痛或不适应，如作息时间与工作时间不同产生的冲突；对工作的盲目乐观与现实高强度工作之间的差异；工作中遇到挫折后的自我否定等等。面对这些不适，新员工应该以积极的态度投入工作，制定一个工作中的明确自我定位，使自己从思想到行为发生全面的转变。

对于不少新员工来说，成功融入工作团队也是他们最难做到的事情之一。

培训目录：

银行新员工形象塑造

银行新员工行为举止规范礼仪

银行新员工微笑服务礼仪

银行新员工接待礼仪

银行新员工办公室礼仪

银行新员工沟通礼仪

课程内容：

第一讲：银行新员工形象塑造

一、银行员工面部修饰

1、修面：男士魅力的亮点

2、化妆：女士职业形象的标志

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、银行员工仪容礼仪禁忌

讲解、提问、测试

职业形象中的仪表

### 五、着装的基本原则

#### 1、个性原则

#### 2、和谐原则

#### 3、TPO 原则

### 六、常见着装误区点评

### 七、工作装及领带礼仪

### 八、鞋袜的搭配常识

### 九、首饰、配饰、皮包的选择和使用规范

### 十、银行员工形象管理

#### 1、印象管理

塑造美好的第一印象

#### 2、肢体语言管理：无声胜有声

#### 3、外表管理：出色的外表可以提升你的整体水平

#### 4、服饰管理：你的服饰告诉了所有人你是谁

#### 5、表情管理：21 世纪制胜法宝

---

6、语言管理：你一开口,我就能了解你

7、妆容管理：解自己的肤色、脸型

8、细节管理：细节体现品味

第二讲：银行新员工行为举止规范

1. 银行职员的仪态要求

2. 银行职员的仪态礼仪——现场训练与指导

迎接客户时的正确站姿 / 办理业务时的正确坐姿 / 工作区间的正确行姿 /  
低处取物的正确蹲姿

常用的几种手势礼仪 / 微笑 / 眼神 / 别让小动作坏事

3. 银行职员的仪态禁忌

4. 银行新员工仪态礼仪训练

站姿的要领与训练

坐姿、鞠躬的要领与训练

走姿的要领与训练

蹲姿的要领与训练

其他身体语言的训练：

递物、接物、手势的运用要领示范与训练

眼神的运用与规范

举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

第三讲：银行新员工微笑服务礼仪

一、要做好微笑服务先有足够的服务意识

---

1、服务人员自我肯定与定位

2、服务可产生价值

3、影响客户先有自我满足与成就感

4、没有客户拒绝就面临失业

5、服务是个性化和无止境的

二、优秀的微笑服务人员需要具备综合的职业素养

1、用心服务——假如我是消费者

2、主动服务——要做的正是对方正在想的

3、变通服务——工作标准是规范但客户满意才是目标

4、爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资

5、激情服务——抱怨投诉是必然

三、微笑服务礼仪培训

1、仪容仪表——美丽而深刻

2、真诚微笑——发自内心和享受其中

3、身体语言——习惯而自然

4、期待眼神——真诚和信任

5、自信坚强——让对方信任解决问题的能力

四、微笑服务技巧培训

1、倾听——先让对方说，自己听明白

2、表达——解答对方疑虑是关键，避免做个录音机重复播放

3、感觉——读出客户内心语言，制造惊喜

4、灵活——服务一定是个性化的

---

5、确认——不因为经验丰富而过于自信

## 五、微笑服务礼仪训练

1、接待礼仪训练

2、送客礼仪训练

3、投诉处理训练

4、危机处理训练

5、服务流程训练

## 第四讲：银行新员工服务意识提升

### 一、银行服务意识

1、以客为尊的顾客服务

2、客户满意的基本原则

3、服务人员具备的特质

4、银行服务意识的特性

### 二、银行服务质量

1、「服务」是什么？

2、什么是「服务」？

3、银行业服务质量定义

4、服务质量构面与质量特性

## 第五讲：银行新员工职场礼仪

### 一、职场礼仪要点

1、办公室人际关系

- 
- 2、整洁的办公环境
  - 3、适度的音量
  - 4、遵守工作纪律
  - 5、尊重他人的空间
  - 6、文明礼貌的用
  - 7、影响职场人际关系的十“小节”

## 二、尊重领导

- 1、上司心理分析
- 2、与上司相处的三大原则
- 3、与上司相处的礼仪

## 三、工作汇报礼仪

- 1、口头汇报礼仪
- 2、书面汇报礼仪
- 3、电话汇报礼仪
- 4、会议汇报礼仪
- 5、工作汇报技巧

## 四、尊重同事是本分

- 1、同事心理分析
- 2、与同事相处的三大原则
- 3、与同事相处的礼仪

## 第六讲：银行新员工服务职责

---

## 一、服务礼仪要素：

- 1.“看”---领先客户一步的技巧；
- 2.“听”---拉近与客户的关系；
- 3.“笑”---微笑服务的魅力；
- 4.“说”---客户更在意怎么说；
- 5.“动”---运用身体语言的技巧；

## 二、积极主动的了解客户需求

### 1.咨询和解释工作

2.为客户提供优质服务。

3.有效发问

4.全面的业务知识

5.沟通技巧

## 主动

1.督促并指导营业大保安

2.保洁人员的服务行为

3.维持良好的秩序并保持整洁的服务环境。

## 及时

1.处理网点内的客户投诉

2.解决发生的争议

3.认真听取并记录客户的建议

4.及时跟上级主管部门反馈和沟通

---

## 第七讲：银行新员工接待礼仪

- 1.接待原则
- 2.接待的种类
- 3.接待的流程
- 4.接待中的要求
- 5.如何接待预约的访客

## 第八讲：银行新员工沟通礼仪

### 一、银行服务语言表达要求与规则

- 1.与客户对话时的 30 条禁忌事项
- 2.称呼的艺术
- 3.赞美的技巧
- 4.说“不”与“说服”的艺术
- 5.道歉的形式种类
- 6.迎候顾客的语言技巧
- 7.银行营业厅文明服务用语规范表达
- 8.热情的尺度

### 二、语言表达技巧

- 1.语音、语速、语调、音量的把握
- 2.待客三声：来有迎声，问有答声，走有送声
- 3.交际礼貌用语与禁忌语
- 4.不要让舌头超越思想——先学会听，再学会说

---

5.人际表达三准则——别人在乎你说什么，更在乎你怎么说

6.真诚的赞美——赞美能使白痴变成天才

7.学会闲聊片刻——闲聊而不无聊

8.公众讲话——引人注目的最好时刻

### 三、沟通的要素

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

### 第九讲：银行新员工礼仪培训总结

银行新员工基本礼仪规范：

#### 职业形象

1．服务号牌规范佩戴。柜面人员上岗必须规范佩戴或摆放统一的服务标识牌，根据业务需要设立的大堂经理(或大厅值班、咨询人员)须佩戴明显标志。

2．统一着装，保持整洁。营业网点柜面人员要统一着装并做到以下几点：  
(1)保持服装、鞋袜的洁净得体 and 整齐；(2)衣、裤口袋尽量不装物品，以免变形，影响美观；(3)员工不允许穿拖鞋。男员工应穿深色皮鞋 (4)男员工应着深色袜子，女员工的袜子应与制服颜色相称，避免露出袜口；(5)员工上班时不能戴袖套。

3．发型自然，不染异色。(1)男员工不留长发，不剃光头，不蓄胡须，发

---

型轮廓要分明；(2)女员工可留各式短发，发型自然；留长发应束起盘于脑后，佩戴发饰；有刘海应保持在眉毛上方。

4. 仪表大方，装饰得体。(1)不得戴有色眼镜从事工作；(2)女员工不得佩戴过多或过于耀眼的饰物，每只手最多只能戴一枚戒指，饰物设计要简单；(3)柜面员工不得纹身，不留长指甲。

### 5. 优雅仪态

为客户服务时要注意保持优雅的仪态，具体包括一个小动作、一个眼神或者一次回头。不要用眼角瞄客户；为客户指引方向时，要用邀请的手势；为客户传递物品时，要用双手，不要养成单手传递的习惯，更不要扔东西。避免用手臂依靠在桌子上，靠在椅背伸懒腰等不良行为。

保持最佳服务状态，避免谈论与工作无关的话题，同事之间以礼相待，习惯用“请”、“对不起”、“谢谢”礼貌用语。

### 6. 自我反省

要养成每天自我反省的好习惯，每天在工作结束后，都要问问自己：“我做得好不好？我这样做够不够？还有没有什么地方需要修正？”通过自我反省不断强化自己的专业形象，提升服务质量，同时提升自己在职场中的能力。

## 三、仪态礼仪

### (一) 眼神、笑容

#### A 温馨动人的笑容

##### 1. 笑是世界共通的语言

当你用亲切合宜的语言向客户打招呼之后，马上应该提供的下一个服务就

---

是——微笑。笑是世界共通的语言，任何人面对善意的微笑，都能感受到他人传递过来的友好信息。对于银行的柜台人员来说，必须要学会使用这种特殊的语言。

## 2. 灿烂的笑容会令人如沐春风，稳定客户的心

笑能让人有安定的感觉，让人产生亲切、温馨的情感，所以，千万不要吝惜你的笑容。作为服务人员，不一定要使用那种非常职业化的笑，你的笑可以更自然、更真实。

自然而真挚的笑容来自于服务人员对自己工作的热爱以及对客户的尊重，这样的笑容才是灿烂的笑容，它可以打开客户的心扉，令客户如沐春风。

## 3、微笑的训练眼中含笑

### B 视线服务

#### 1、三种视线：公务谈判时下眼皮以上

平时工作沟通，整个面部

亲密视线胸部以上

#### 2. 当接触客户的眼神时要微笑点头，提供视线服务

在为客户服务时，每个服务人员都要做到顾客至上，同心服务。建议银行的柜台服务人员在为客户服务时，最好能够站着服务，这样才能与客户的眼神直接对视，也才便于用点头微笑来为客户做好视线服务。

这样的服务能打破你与顾客之间的障碍，能让客户感觉到自己受到重视，也才能让其心甘情愿地把钱存入你的银行。

#### 3. 经常环视大厅，看看有没有客户需要协助

---

银行的工作有几个固定的时段比较忙碌，一般情况下，大部分人都会比较空闲。这种时候，你最好不要将时间浪费在化妆或发呆上，而是要学会经常环视大厅，看看有没有客户需要帮助

## （二）站姿：

1、女士——上身挺直，双肩打开，自然下垂，立腰挺胸，抬头收下额，两眼目视前方，目光柔和，面带微笑，头颈背一条直线，双手交叉于虎口处，右手在左手上，放在小腹前，双腿加紧，左脚脚跟向右脚脚踝处靠拢，成V字形分开。

2、男士——上身挺直，双肩打开，自然下垂，立腰挺胸，抬头收下额，两眼目视前方，目光柔和，面带微笑，头颈背一条直线，双手置于身后，左手握拳，右手放在左手手腕处，双腿分开与肩或腰同宽。

## （三）走姿的基本要求应是从容、平稳，应走出直线。

昂首、挺胸、收腹、眼直视、身要直、肩要平不摇、两臂自然下垂摆动，腿要直（避免O型或八字型腿）；

身体重心应稍向前，头朝正前方，眼睛平视，面带微笑，上身正直不动，两肩相平不摇，两臂摆动自然，两腿直而不僵，步度适中均匀，两脚距离为45—50公分左右，步位相平直前；

双腿前后成一直线，脚步轻稳；

女子走一字步（双脚跟走一条线，不迈大步）；

男子行走时双脚跟行两条线，但两线尽可能靠近，步履可稍大。在地上的横向距离为3厘米左右；每走一步，两脚间的距离标准为左脚一步迈出，脚跟离右脚尖恰好是脚的长度（随身材高低不同）；

---

行走时不可摇头晃脑、吹口哨、吃零食、不要左顾右盼，手插口袋或打响指；不与他人拉手，勾肩搭背。非紧急情况不得奔跑、跳跃；因工作需要必须超越客人时，要礼貌致歉，说声“对不起”；走路时男士不要扭腰，女士不要晃动臂部；尽量靠右行，不走中间。

#### 四) 坐姿：

1. 入坐要轻而稳，女士着裙装要先轻拢裙摆，而后入坐。
2. 面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下颌。
3. 双肩平正放松，两臂自然弯曲放在膝上，也可放在椅子或沙发扶手上。
4. 立腰、挺胸、上体自然挺直。
5. 双膝自然并拢，双腿正放或侧放。
6. 至少坐满椅子的2/3，脊背轻靠椅背。
7. 起立时，右脚向后收半步而后起立。
8. 谈话时，可以侧坐，此时上体与腿同时转向一侧。
9. 女士膝盖与脚踝处并拢，男士双腿分开两拳远。

#### 五) 蹲姿

1. 下蹲拾物时，应自然、得体、大方，不遮遮掩掩。
2. 下蹲时，两腿合力支撑身体，避免滑倒。
3. 下蹲时，应使头、胸、膝关节在一个角度上，使蹲姿优美。
4. 女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。正确的蹲姿如下

图

蹲姿禁忌

- 
- 1 . 弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，是不雅观的姿态（如下图）。两腿展开平衡下蹲，其姿态也不优雅。
  - 2 . 下蹲时注意内衣“不可以露，不可以透”。