

---

## 银行商务礼仪培训-朱晴银行礼仪

银行商务礼仪培训系统的介绍了银行从业人员在商务场合中的礼仪礼貌规范，行为约束等。银行商务礼仪培训的主要内容有：银行商务形象塑造、银行商务接待礼仪、银行商务宴请礼仪、银行商务会议礼仪、银行商务拜访礼仪、银行商务谈判礼仪、银行商务交际礼仪、银行商务沟通礼仪。

培训背景：

随着世界金融行业的迅速发展，金融机构世界性合作已经进入到了一个全新的阶段，国际化将成为中国金融发展的必然趋势。为了更加深入世界经济，中国的广大银行不仅要学习国际化的商业手段，更加要掌握国际通用的沟通方式，这就是银行商务礼仪。

培训目的：

- 1.增强银行员工商务礼仪知识
- 2.提高银行员工的商务场合职业形象
- 3.提高银行员工与客户沟通的能力，提高成交率
- 4.有助于提升银行员工的个人形象，塑造银行员工完美的职业形象
- 5.打造专业、统一、精炼的金融行业精英团队
- 6.提升银行的品牌形象，提升在同行业的竞争力

银行商务礼仪培训的重要性：

- 1.一个人的礼仪礼貌就是一面照出他肖像的镜子；
- 2.人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁；
- 3.不学礼，无以立。——孔子

---

4.礼貌是人类共处的金钥匙。

5.礼仪是在他的一切别种美德之上加上一层藻饰，使它们对他具有效用，去为他获得一切和他接近的人的尊重与好感；

6.礼貌使有礼貌的人喜悦，也使那些受人以礼貌相待的人们喜悦。

7.非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。

**培训时间：**两天

**培训对象：**银行客户经理，银行大堂经理，银行柜面经理、银行支行行长、网点负责人等。

**培训方式：**PPT 讲授 60%、案例分析 5%、现场演练 20%、情景模拟 10%、游戏互动 5%

第一讲：银行商务礼仪培训基础概念

一、礼仪的起源与发展

1.中国礼仪的起源与发展过程

2.西方礼仪发展

3.礼仪培训的重要性

二、商务礼仪的内涵与构成

1.商务礼仪的内涵

2.商务礼仪的构成要素

三、商务礼仪的特点与作用

1.商务礼仪的主要特点

2.商务礼仪的重要作用

---

## 四、商务礼仪的基本原则

- 1.尊重原则
- 2.诚信原则
- 3.平等原则
- 4.适度原则
- 5.宽容原则
- 6.自律原则

### 第二讲：银行商务形象塑造

判断一个人当然不是看他的声明，而是看他的行为；不是看他自称如何如何，而是看他做些什么和实际是怎样一个人。--恩格斯

外貌是一个人内心的表露。其形呆若木鸡的人，其神一定是愚笨的。

#### 一、着装提升商务场合第一印象

##### 1、着装的基本原则

个性原则

和谐原则

TPO 原则

##### 2、西装及领带礼仪

“三一定律”

“三色原则”

##### 3、鞋袜的搭配常识

鞋子应为高跟皮鞋，最好是牛皮鞋，大小应相宜。颜色以黑色最为正统。

---

袜子一般为尼龙丝袜或羊毛高筒袜。颜色宜为单色。有肉色，黑色，浅灰，浅棕色等几种常规选择。切勿将健美裤，九分裤等裤装当成长筒袜来穿。

#### 4、商务着装六大禁忌

忌过于杂乱

忌过于艳丽

忌过于暴露

忌过于透视

忌过于短小

忌过于紧身

#### 5、男士饰物的选择和使用规范

领带的下端应长及皮带上下缘之间或不短于皮带的上缘；

领带与西服的颜色要互相衬托，而不要完全相同、暗红色、红色和藏青色可以用作底色，主要的颜色和图案要精致，不抢眼；是真皮或爬行动物的皮制成的，颜色应为黑色、棕色或暗红色；

提箱应是皮质的，颜色为棕色、黑色或暗红色均可；

#### 6、扬长避短的着装搭配

#### 7、女士商务场合着装

职业套装显示女性知性美；

鞋子可以选择中高跟的，船鞋最适合搭配女士的职业套装；

女士最好穿丝袜，肉色的丝袜可以搭配任何服装。

商务场合中，职业女士佩戴的饰物与服装要协调搭配，款式简单、精致，饰物不宜过多，最好保持在三件以内。

---

长头发的女士可以佩戴简单的发夹，切忌夸张的头饰。

职业女性应该化淡妆，这样不仅可以让自己看起来更美丽、更精神，同时也表达了对他人的尊重。

## 8、常见的着装误区

袖口上的商标没有拆

在非常正式的场合穿着夹克打领带

在正式场合穿着西服套装时袜子出现了问题

在商务场合不能穿着黑色皮裙，否则会让人啼笑皆非。

## 二、仪容美增加吸引力

### 1、面部修饰

修面：男士魅力的亮点

化妆：女士职业形象的标志

### 2、发部修饰

发部的整洁

发型的选择

头发的美化

### 3、肢体修饰

手臂的修饰

下肢的修饰

### 4、化妆规范

职业妆的方法

职业妆的禁忌

---

### 三、商务场合中的仪态仪表礼仪

- 1、站姿的注意事项
- 2、坐姿的注意事项
- 3、走姿的注意事项
- 4、蹲姿的注意事项
- 5、手势的几种不同含义
- 6、表情礼仪

微笑训练：微笑无须成本，却创造出许多价值。--斯提德

#### 目光礼仪

### 第三讲：银行商务接待礼仪

#### 一、宾客的迎接

##### 1、前期准备

掌握基本情况

制定具体计划

确定迎宾方式

##### 2、迎宾仪式

##### 3、确定时间

##### 4、迎宾地点

##### 5、交通工具

#### 二、正式会晤

##### 1、会晤形式

---

## 2、待客之道

### 3、斟茶倒水

奉茶人员

奉茶顺序

敬茶方法

续水时机

## 三、宾主会面

### 1、彼此称呼

称呼技巧

称呼禁忌

### 2、使用名片

递接名片的方式

交换名片的顺序

索取名片的方法

### 3、握手行礼

具体时机

先后次序

握手要领

握手禁忌

### 4、介绍礼仪

介绍自我

介绍他人

---

## 5、交谈之道

语言文明

态度友善

方式恰当

内容得体

回避禁忌

## 四、送别来宾

1、知晓情况

2、确定时间

3、充分准备

、热情话别

## 五、会议接待礼仪

1、根据会议规模，确定接待规格

2、发放会议通知和会议日程

3、选择会场

4、布置会场

5、准备会议资料

6、会前检查

7、提前进入接待岗位

## 第四讲：银行商务宴请礼仪

在宴席上最让人开胃的就是主人的礼节。——莎士比亚

### 一、中式宴请的尊位确定、位次排序

---

1.中餐宴请的尊为确定

2.中餐宴请的桌次排序

3.中餐宴请的座次排序

## 二、中式宴请餐具与使用

1.筷子使用

不“品尝”筷子。

不“跨放”筷子。

不“插放”筷子。

不“舞动”筷子。

不“滥用”筷子。

2.使用匙时要注意下列四点事项：

使用汤勺是要用右手。右手执 筷同时又执汤勺是最忌讳的。

用勺子取用食物后，应立即食用，不要把它再次倒回原处。

若取用的食物过烫，不可用匙将其折来折去，也不要张嘴对它吹来吹去。

食用匙里盛放的食物时，尽量不要把勺子塞人口中，或反复吮吸它。

3.碗的使用

不要端起碗来进食，尤其是不要双手端起碗来进食。

食用碗内盛放的食物时，应以筷、匙加以辅助，切勿直接下手取用，或不用任何餐具以嘴吸食。

碗内若有食物剩余时，不可将其直接倒入口中，也不能用舌头伸进去乱舔。

暂且不用的碗内不宜乱扔东西。

4.盘子使用

---

### 三、中式宴请点菜

- 1.考虑客人口味与审美取向
- 2.满足客人尝鲜心理
- 3.介绍本地新颖特色菜
- 4.根据宴请规格，
- 5.提供量力而行的最佳组合
- 6.不讲究排场，不提倡浪费，采取 N+1 原则（如 10 人点 11 个菜）

### 四、中式宴请进餐礼仪

- 1.餐前
- 2.餐中
- 3.餐后

### 五、西式商务宴请准备

- 1.确定宴请的目的、名义、对象、范围与形式
- 2.确定宴请时间、地点
- 3.发出邀请及请柬
- 4.确定菜点酒水
- 5.席位安排

### 六、西式宴请桌次安排

- 1.西式长条餐桌桌次排序
- 2.西式长条餐桌座次排序

### 七、西式商务宴请程序

- 1.准点到场

---

2.宴会交流

3.礼貌入席

4.西餐餐具及使用

5.西餐用餐礼仪

6.致祝酒辞

7.西餐中的饮酒礼仪

八、西餐餐具的使用

1.刀叉

2.餐匙

3.餐巾

九、西餐中的饮酒礼仪

第五讲：银行商务会议礼仪

一、会前准备

1.文件准备

2.会议室准备

3.设备准备

二、会中工作

1.会议开始

2.会议进行

3.会议收尾

三、会议结束

---

1.整理会议文件

2.督办会议决议

3.会议评估

## 第六讲：银行商务拜访礼仪

### 一、拜访前的邀约礼仪

1)自报家门(姓名、单位、职务)。

2)询问被访者是否为单位(家)，是否有时间或何时有时间。

3)提出访问的内容(有事相访或礼节性拜访)使对方有所准备。

4)在对方同意的情况下定下具体拜访的时间、地点。

### 二、拜访中的举止礼仪

1)要守时守约。

2)讲究敲门的艺术。

3)主人不让座不能随便坐下。

4)跟主人谈话，语言要客气。

5)谈话时间不宜过长。

### 三、商务拜访注意事项

1.有约在

2.守时践约

3.进行通报

4.登门有礼

5.举止有方

---

## 6.适可而止

### 第七讲：银行商务谈判礼仪

#### 一、商务谈判礼仪的特点

1. 社交性
2. 民族性
3. 公德约束性
4. 相对稳定性
5. 发展性

#### 二、商务谈判礼仪的作用

1. 有助于引导、影响对方
2. 有助于谈判各方合作
3. 有助于树立良好的个人形象和组织形象
4. 有助于营造和谐、友好的气氛

#### 三、商务谈判签约礼仪

##### 1.签约准备

确定人员

规范签字人员的服饰

制作合同文本

布置签字厅

##### 2.商务谈判签约

有关各方人员进入签字厅，在既定的位次上各就各位

---

签字人正式签署合同文本

签字人正式交换已经签好的合同文本

共饮香槟酒互相道贺

第八讲：银行商务语言交际礼仪

一、交际礼仪的原则

1.真诚尊重

2.平等适度

3.自信自律

4.信用宽容

二、交流礼仪的特点

1.交流的双向性

2.交流的灵活性

3.交流的语言

三、语言交际的基本要求

1.态度谦虚诚恳

2.亲切自然语言和气亲切，表达得体

3.语调平和沉稳

发音清晰易懂，不夹杂地方乡土口音。

放低声调比提高嗓门来得悦耳。

委婉、柔和的声调比粗厉、僵硬的声调显得动人。

发音稍缓，比连珠炮式易于使人接受。

---

#### 四、礼貌用语

初次见面应说：幸会

看望别人应说：拜访

等候别人应说：恭候

请人勿送应用：留步

对方来信应称：惠书

麻烦别人应说：打扰

请人帮忙应说：烦请

求给方便应说：借光

托人办事应说：拜托

请人指教应说：请教

他人指点应称：赐教

请人解答应用：请问

赞人见解应用：高见

归还原物应说：奉还

求人原谅应说：包涵

欢迎顾客应叫：光顾

老人年龄应叫：高寿

好久不见应说：久违

客人来到应用：光临

中途先走应说：失陪

与人分别应说：告辞

---

赠送作用应用：雅正

## 第九讲：银行商务沟通礼仪

### 一、有效沟通的好处

- 1.能获得更佳更多的合作；
- 2.能减少误解；
- 3.能使人更乐于作答；
- 4.能使人觉得自己的话值得聆听；
- 5.能使自己办事更加井井有条；
- 6.能增自己进行清晰思考的能力；
- 7.能使自己感觉现能把握所做的事。

### 二、有效沟通的方法：

- 1.积极地询问
- 2.询问的辅助语言
- 3.使用您的眼睛
- 4.使用您的面部和双手
- 5.自信的态度
- 6.体谅他人的行为
- 7.适当地提示对方
- 8.有效地直接告诉对方
- 9.善用询问与倾听

## 第十讲：银行商务礼仪培训总结