

---

# 《银行员工服务礼仪培训》

## 【课程背景】

市场下沉是取胜之道，管理延伸是突围之路，服务手段是竞争之宝，专业道路是企业之本。公司职员的形象与素养是公司的广告牌。现代社会的发展，任何公司的产品和文化都在逐步地人格化。不能够展示出高度职业化的形象与礼仪规范，就等于向客户宣告：“我们不能满足你们的质量和服务要求。我们没有高度的职业素质，我们不在乎你们的满意度，我们的产品和服务都不可靠，你们可以付低价。”糟糕的职员形象及礼仪规范严重地损害、破坏公司的形象。

——7秒钟就决定了第一印象,永远没有第二次机会给人留下第一印象

## 【授课对象】

银行员工

## 【课程时间】

1天

## 【课程收益】

通过礼仪培训，使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务态度；

全面掌握服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象；

统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力。

## 【课程特色】

内外兼修，与工作现状紧密结合

理论与实践相结合，简单、易学、实用

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

培训目标：通过服务礼仪与职业素养培训，使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务态度；

全面掌握服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象；

统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力。

## 【培训思路】

---

思想上重新认识自我

专业行为符合服务工作标准规范

课程模块设置：

第一模块：重新认识自我——礼仪的作用

第二模块：职业形象塑造

第三模块：接待顾客礼仪细节

提问、解答

### **【课程大纲】**

**第一模块：重新认识自我——礼仪的作用**

内容：内强个人素质、外塑企业形象；

企业现代竞争的附加值，人际关系的润滑剂

培训方式：分析、讲解

**第二模块：职业形象塑造**

**一、优美的仪容仪表**

个人形象的重要性分析

制服着装规范

---制服、工号、腰带、丝袜、鞋

发型的要求

工作妆要求

配饰的要求

制服着装规范

---制服、工号、腰带、丝袜、鞋

---

培训方式：讲解、点评

## 二、优雅的行为举止

基本站姿、走姿——三种场合的基本站姿要求

基本坐姿、蹲姿——五种女士标准坐姿

问好、致意与鞠躬

指引、指示的手势

递物、接物的手势

不受欢迎的身体语言

优雅的行为举止(此部分可放在每天下午会议做实际训练)

自我形象检查

标准的服务站姿训练(三种不同场合的站姿要求)

端庄的服务坐姿训练(五种坐姿要求)

稳健的服务走姿训练

大方的服务蹲姿训练

服务中得体的手势与动作规范训练：请、领、送、指引

## 三、表情

眼神的运用与规范

微笑的魅力与训练

培训方式：讲解、示范、实操

总结：自我形象检查

培训方式：讲解、展示

## 第三模块：接待顾客礼仪细节

---

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、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、认识你的服务角色

理解你的银行、工作、客户

- 2、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

- 3、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

- 4、说的技巧

待客四声(即有声服务)

常用服务礼貌用语

用客户喜欢的方式去说(介绍四种常用句型)

服务禁忌语

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：客户在乎我们说什么，更什么我们怎么说

- 5、问的技巧

---

案例分析：问的智慧

如何运用开放式问题与封闭式问题与客户沟通

## 6、身体语言

活动：身体语言的影响力

## 三、七步曲服务

举手迎

笑相问

礼貌接

及时办

巧营销

提醒递

目相送

案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力

课程回顾，解答、提问，员工宣誓