

---

# 《职业形象与礼仪培训》

## 【参训对象】

全体员工(全员)

## 【课程时长】

1天

## 【课程大纲】

### 第一章：礼仪概述

- 1、职业礼仪的定义
- 2、职业礼仪的作用
- 3、职业礼仪的基本要求

1)文明服务

2)礼貌服务

3)主动服务

4)热情服务

5)周到服务

分析：第一印象法则

讨论：形象的重要性

### 第二章：职员仪容仪表

#### (一)面部修饰

1、基本要求

2、局部修饰

#### (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)仪表

1、着装的原则

2、职场的服饰礼仪

### **第三章：职场仪态礼仪**

(一)动作语

1、手势语

2、站姿

3、坐姿

4、走姿

5、蹲姿

(二)表情语

1、微笑

2、目光

### **第四章：能力训练**

项目一：微笑、目光训练

---

项目二：站姿训练

项目三：走姿训练

项目四：坐姿训练

项目五：蹲姿训练

项目六：手势礼仪训练

项目七：鞠躬礼

项目八：综合训练

讲解、示范、实操、分组练习

## **第五章：服务用语礼仪训练**

一、语言魅力训练

1、语言清晰度

2、亲和力

3、音量控制

4、语态控制

二、称呼礼仪

三、问候语

1、如何说第一句话

2、语言寒暄训练

四、赞扬他人技巧

五、接听电话礼仪

1、接听电话

2、拨打电话

---

### 3、电话礼仪禁忌

案例分析、实际场景模拟训练

## 第六章：常用服务礼仪

1、握手礼仪

2、名片礼仪

3、乘车礼仪

4、馈赠礼仪

5、电梯礼仪

## 第七章：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

案例研讨：客户服务过程中如何提升感染力

备注：参训学员需着正装入场，每人准备一只筷子和一个小镜子和一个笔记本，会场内学员不允许有桌子，只留凳子。

课程以情景模拟，情景再现，小组研讨，头脑风暴等重要手法，重在实际操练，使学员接受课程以后立刻见效。