
银行厅堂服务礼仪

【课程背景】

服务是最能够创造价值的手段，体现良好的服务离不开礼仪的运用，好的服务要用心，要把尊重真正传递出去，这就是银行的服务礼仪，即服务中践行礼仪，在礼仪中传递服务。

如今，对于日益精细的客户需求，日趋成熟的“市场”意识和观念，提供服务的银行业越来越感受到了一种前所未有的压力，即如何通过窗口来满足客户的需求，尤其是“焦点”需求？对金融行业来说，不论硬件设施多么豪华，没有受过系统礼仪培训的服务人员将无法使客户满意，也无法让银行在竞争中获胜。

【课程简介】

一、服务意识与服务理念篇

内在的文化素养为礼，形诸于外的言行举止为仪，内外兼修，乃为礼仪

1. 服务态度
2. 客户真正需要的是什么？
3. 钓鱼理论
4. 心存恭敬心--出门如见大宾

二、成功职业形象塑造篇

1. 你永远没有办法给对方第二次的第一印象
2. 透过专业形象让客户记住你
3. 对待工服的态度，就是对待工作的态度
4. 发型、面容、工牌、鞋袜等要求

三、柜面服务之行为礼仪

1. 微笑是运气和财富的转换器
2. 一个不能运用目光进行沟通的人不会是个高效的交流者
3. 站姿—体现着企业的精、气、神
4. 坐姿--姿态端庄、温文尔雅
5. 蹲姿——如何优雅捡物品
6. 鞠躬致意礼—15度用于倾听、30度用于感谢、45度用于致歉
7. 银行常用的标准手势（引领和指示）

四、办理业务礼仪

1. 仔细聆听，弄清意图
2. 收取客户凭证时礼仪
3. 客户输入密码，打印资料及签字确认等礼仪
4. 递送资料、款项给客户礼仪
5. 接收钱物，唱收唱付

五、柜面服务礼仪七步曲

1. 迎接：站相迎、诚请坐
2. 了解：笑相问、双手接
3. 办理：快速办、巧提示
4. 推荐：巧引导、善推荐
5. 成交：巧缔结、快速办
6. 送客：双手递、起立送

六、服务礼仪之沟通篇

- ◇ 常用十字文明用语：“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”。
 - ◇ 做到三声服务：来有迎声、问有答声、去有送声。
 - ◇ “请”字当头：“请”字不离口，“请”字随身走。
 - ◇ 服务禁语：“这是规定”“我不知道”“不要大呼小叫”。
1. 控制好自己的脾气
 2. 学会倾听耐心仔细地听取别人的意见
 3. 对客人的意见表示回馈和赞同
 4. 千万别和客人争论
 5. 不要为自己辩解