
《新员工职业形象与服务礼仪》

---(1天标准版)

课程大纲

一、银行职员的自我定位

- 1.我是谁银行眼中我是谁客户眼中我是谁
- 2.自我角色认知
- 3.活动：我与目标之间的距离
- 4.银行职员应具备的心态

二、知己知彼——了解我们的客户

1.银行客户需求分析

什么是客户的实际需求

什么是客户的潜在需求

什么是客户的情感需求

客户心中的优质服务到底是什么

2.银行客户服务理念

客户永远是对的

我们永远不说“不”

100-1=0

三、礼仪的概念

1.礼仪的三个原则

2.首轮效应、晕轮效应、末轮效应

3.银行职员图片对比

4.服务礼仪的重要性

四、打出你的形象牌——塑造良好的职业形象

1.银行职员男士篇

发型发式要求

面部修饰

着装要求

鞋袜要求

2.银行职员女士篇

发型发式“女人看头”

面部修饰

着装要求

鞋子的要求、佩戴饰品-以少为宜、同质同色、香水、指甲、包

3.看看客户更信任哪一位《银行职员照片对比》

4.学员上台，现场规范并指导着装

五、亮出你的动作牌——银行职员动态礼仪

1.亲切的目光

2.微笑的魅力

3.谦恭的站姿

4.端庄的坐姿

5.优雅的走姿

6.得体的蹲姿

7.规范的手势

六、银行职员语言规范

1.服务八声的重要性

2.用普通话还是用方言

案例：“亲下密码”与“按右下脚”

3.如何对客户开口说第一句话

4.语气语调语速与态度

5.办理业务用语

6.日常礼貌用语

7.唱收唱付

8.暂离致歉

9.谈话禁忌

七、实用工作服务流程训练

1.柜面服务流程 7+7

一步：微笑相迎：“您好，请坐，请问您办理什么业务”

二步：双手接递、唱收唱付

三步：快速办理

四步：规范的手势指引

五步：双手递送

六步：再次确认需求

六步：微笑送别：“请收好您的随身物品，再见，请慢走”

2.大堂经理七步曲

一步：班前准备

二步：来有迎声、接一应二照顾三

二步：客户帮助

三步：恰当营销

四步：现场维护

五步：礼貌送客：迎、陪、停