

银行服务礼仪

讲师：杨理

课程背景：

随着中国银行业国际化和市场化程度的不断提高，国内银行经营所面临的市场环境也逐渐发生变化，包括利率市场化、互联网金融、民营银行等都使得银行业竞争愈发激烈。“危”与“机”并存。国内银行要把握发展机遇，就要积极实施变革与转型，从而提高核心竞争力。而在市场经济条件下，服务行业的竞争就是服务质量的竞争，那么服务礼仪就尤为重要。

有形、规范、系统的银行服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

在服务工作中，洞悉并满足客户的需求，给企业带来的效益并不仅仅在于其本身，一个不经意的服务不周，给企业带来的损失可能无法衡量。所以，对于银行一线服务人员来说，学习和运用银行服务礼仪，更是提高银行效益、提升银行竞争力的必备需要。

课程收益：

1. 通过银行礼仪培训，使得学员了解银行服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
2. 全面掌握银行工作人员服务礼仪的基本规范，并知晓言行举止的动作要领，提升个人形象。
3. 使学员统一银行服务标准，展现银行良好形象，全面提高银行软性竞争力。
4. 使学员掌握重要的服务沟通技巧，从而更有效的与客户沟通，提升工作效率，培养忠实客户。
5. 掌握与客户交谈时的语言艺术。

课程风格：

专家老师有多年服务行业员工综合能力提升培训经验，注重实操与训练，授课方式独特、高效。老师深入浅出、化繁为简、实战演练、现场针对性指导，让学员达到能用仪容仪表和言行举止反映出银行企业的精神面貌。

授课方式：

五步方式：

- 第一步：讲给学员听
- 第二步：做给学员看
- 第三步：请学员来做
- 第四步：从旁指导
- 第五步：给学员鼓励赞美，纠正错误，达到标准

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：银行前台、大堂经理、客户经理、高层管理人员等

第一讲：重新认识自我——银行服务礼仪新理念

一、案例鉴赏

1. 案例：他为何为难银行工作人员？
2. 导入服务礼仪的概念、重要性

- 优质服务的定义
- 服务礼仪定义
- 服务与礼仪的重要性

二、工作态度

1. 我为什么而工作
 2. 我为谁而工作 (“谁给我发工资”的启示)
- ## 第二讲：仪容仪表礼仪——银行一线服务人员职业形象塑造

一、仪容礼仪——银行男士职业形象打造

1. 男士发型打造
2. 男士干净整洁面容打造方法
3. 男士仪容禁忌及注意事项

二、仪容礼仪——银行女士职业形象打造

1. 女士发型打造
 - 发式要求及打造技巧
 - 老师现场实操指导，学员两两一组实操练习
 - 发饰要求
 - 皮筋
 - 发卡
 - 法网
 - 定型技巧
2. 女士职业妆容打造步骤：11步曲
 - 洁面正确的技巧
 - 化妆水使用及方法
 - 面霜眼霜的正确使用方法及技巧
 - 粉底使用技巧
 - 定妆粉使用技巧
 - 画眉技巧方法
 - 画眼影技巧方法
 - 画眼线技巧方法
 - 画腮红技巧方法
 - 画口红技巧方法
 - 检查效果注意事项
3. 女士仪容禁忌及注意事项

□ 手部护理

□ 香水使用技巧

三、仪表礼仪——银行男士、女士仪表形象规范

1. 男士着装规范
 - 西装着装要领
 - 衬衣的穿着要领
 - 着装的“TPO”原则
 - 着装的“三个一”原则、着装的“三色”原则
 - 皮鞋、袜子、皮包的选择与搭配
 - 职业装着装大禁忌
2. 女士着装规范
 - 干净整洁、整齐规范
 - 领带与领花/丝巾的佩戴
 - 行徽的佩戴
 - 鞋袜、配饰的搭配与选择
 - 女士工作制服穿着禁忌
3. 服务人员饰品、丝巾的选择及佩戴方法

- 三种丝巾折叠方法包括胸花、领花等
- 丝巾的佩戴技巧

第三讲：仪态礼仪——银行工作人员仪态规范

一、标准站姿

1. 男士标准站姿的规范

- 理论讲解+实操训练

2. 女士标准站姿的规范

- 理论讲解+实操训练

3. 站姿中面部表情训练

4. 站姿体态训练方法

- 采用头顶书

- 膝夹纸

二、标准坐姿

1. 男士标准坐姿的规范

- 理论讲解+实操训练

2. 女士标准坐姿的规范

- 理论讲解+实操训练

3. 坐姿中面部表情训练

三、标准行姿

1. 男士标准行的规范

- 理论讲解+实操训练

2. 女士标准行的规范

- 理论讲解+实操训练

3. 行姿中面部表情训练

四、标准蹲姿

1. 标准蹲姿的规范

- 理论讲解+实操训练

2. 蹲姿的注意事项

五、端，拿，递，送

1. 端拿递送的规范

- 理论讲解+实操训练

2. 端拿递送的注意事项

第四讲：银行服务礼仪

一、鞠躬礼仪

1. 鞠躬礼仪的起源

2. 明确鞠躬礼仪要求

3. 鞠躬礼仪的种类及场合区分

理论讲解+实操训练

二、引领礼仪

1. 引领人员方位

2. 引领手势

理论讲解+实操训练

三、迎送礼仪

1. 来有声，迎

2. 离有礼，送

3. 学员两两一组实操训练，老师从旁指到

四、敬语礼仪

1. 礼貌用语种类

称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

2. 文明用语使用方法及注意事项

语言魅力训练

称呼礼仪

问候语

赞扬他人的技巧

引导、分流客户的语言技巧

产品介绍的语言技巧

面对投诉客户的语言技巧

接听电话的基本要求和禁忌

模拟训练：学员互动，头脑风暴，模拟真实的工作场景

五、微笑礼仪

1. 微笑礼仪的标准

2. 筷子训练法

第五讲：银行服务法则——制胜于银行服务行业的法宝

一、如何针对顾客身份去抓住顾客——特殊顾客分类

1. 弱，病，残分类及特性

2. 老，小，孕分类及特性

3. VIP 顾客及特性

二、服务过程中各阶段效应

1. 首轮效应

2. 三A效应

3. 亲和效应

4. 细微服务效应

5. 末轮效应

三、与客户沟通技巧（冷静、理智、策略）

1. 耐心听取意见，虚心接受批评，诚恳感谢建议

2. 自身失误立即道歉

3. 受了委屈冷静处理

4. 拿不准的问题，不回避，不否定，不急下结论

四、服务异议的处理

1. 异议情况处理原则

彼此尊重、换位思考

职权之内

职权之外

2. 倾听的技巧

3. 投诉处理流程

如何将投诉处理预防在发生之前？

如何在客户投诉过程中有效处理投诉？

客户投诉后如何有效跟踪客户是否满意？

第六讲：银行服务人员的良好心态塑造

一、心里瑜伽引导训练

1. 音乐催眠法

2. 认清自己想要什么，现在拥有什么，即将怎么做

3. 引导学员塑造阳光心态

二、自身调节法

1. 空杯心态

2. 放好自己的位置

3. 换位思考