

银行窗口礼仪

讲师：张瑞霞

✓第一讲、银行窗口人员阳光心态及服务意识提升

- 1、阳光心态（意识-心态-行为-习惯-性格-命运）
- 2、服务个性化
 - 细心 专业=惊喜式服务
 - 耐心服务，满足客户需求

第二讲、银行窗口人员职业形象要求

- 1、男士仪容仪表的 TPO 原则
- 2、女士仪容仪表的 TPO 原则
- 3、配饰的点睛搭配（丝巾、包、鞋、首饰选择方法）

第三讲、银行窗口服务肢体语言礼仪

- 1、仪态训练（站姿，坐姿，行姿，蹲姿）
- 2、微笑服务专业训练（与内而外的美丽笑容）

第四讲、银行窗口人员的语言艺术

- 1、银行业服务基础语言（礼貌用语，接待标准语）
- 2、银行服务的禁忌语言

第五讲 银行窗口人员沟通技巧的提升

- 1、印象沟通效果的三大因素
- 2、沟通技巧（沟通六件宝、赞美训练）
- 3、提问技巧（封闭式和开放式）

第六讲、银行柜台服务规范

- 1、工作规范（岗前准备、三个主动、五个一样）
- 2、柜台的操作规范（模式化、流程化的实战练习）