

新员工商务礼仪

当 90 后这代新生力量步入工作岗位时，如何能够快速融入团队、适应行内各项规章制度、用心服务客户，这是所有银行都面临的紧迫任务，今天激烈竞争的环境下，银行企业间比拼的是软实力，新员是代表着本行的整体形象，而礼仪并非仅仅是握手、名片、鞠躬、问好，它存在与日常工作生活中的点滴中。

课程纲要：

第一部分：	第二部分：	第三部分：
岗位素养	服务素养	沟通素养
一、岗位职责	一、形象管理	一、客户拜访
二、职业心态	二、形体礼仪	二、语言礼仪
三、目标设定	三、接待流程	三、投诉处理

标准课时：12 小时（两天）

授课形式：理论讲授+模拟演练+头脑风暴

培训目的：

- 1、让新员工了解基本商务礼仪规范，提升本行的公众形象；
- 2、熟练掌握常见场景的礼仪标准，展示得体仪态；
- 3、提升新员工的个人形象，增强自信心；

课程特色：从日常细小处切入；内容切合实际；授课风格轻松；

课程内容：

第一部分 积累岗位的职业“资本” --- 新员工岗位素养

第壹章 提高岗位“市值”--- 岗位职责

壹、 工作准则

- 1、以客为尊 2、激情创新 3、团队合作 4、合规经营 5、追求卓越

二、业务要求

- 1、让追求卓越成为习惯
- 2、保持积极的心态
- 3、尊重客户价值和人格
- 4、自觉遵守客户服务标准和流程
- 5、加强与客户的有效沟通
- 6、提供文明标准服务,满足客户需求
- 7、虚心听取客户意见和建议
- 8、感恩客户，提高客户的满意度和忠诚度

第二章 保持良好的“运行”--- 新员工职业状态

一、职业道德规范

- 1、忠于职守，坦诚相
- 2、提高警惕，严守秘
- 3、循规守法，尊章守制

式、 积极心态

- 1、 内心的丰盈
- 2、 自信的状态
- 3、 平和的表情
- 1、 正念的练习
- 5、 倾听和倾诉
- 6、 调整的思维

第三章 让工作随时“兑现”---新员工工作效率管理

- 壹、 找到时间大盗：1、内部因素 2、外部因素
- 贰、 告别拖延症：1、认知方法 2、情绪方法 3、行为方法 4、刻度工作
- 三、 规划工作量
- 五、 选择重要性：1、执行 Do 2、委托 Delegate 3、删除 Delete 4、推迟 Delay
- 六、 碎片时间利用
- 七、 巧用智能软件

第四章 面向未来自觉“加载”—客户经理工作目标设定

- 壹、 目标要明确：1、时限性 2、明确性 3、挑战性
- 贰、 衡量进展：1、可衡量 2、可行性 3、系统性
- 叁、 清除障碍：1、时间聚焦效应 2、行为习惯延展性 3、设定清晰的计划
- 参、 制订计划：1、完工后犒劳自己 2、把工作写在纸上 3、把任务分解处理
- 四、 把握时间 六、每天温习 七、描绘理想 八、坚持行动

第二部分 品质服务不“欠息”—新员工服务素养

第一章 装提升我的“面值”—新员工个人形象管理

一、职业着装礼仪

礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。

——《礼记·冠义》

- 1、 男士：（1）西装文化：版式、色彩、面料（2）男士经典配饰：鞋、手表、腰带、包、眼镜（3）场合着装：会议、办公室、宴会
- 2、 女士：（1）办公室着装要点：精致、干练、时尚、女人味（2）不同场合着装要求：会议、宴会、办公室（3）女士职场胶囊单品：丝巾、鞋、包、风衣、衬衫

贰、职业容貌礼仪

- 1、 个人气味管理：口腔、身体、衣服 2、女性客户经理职场妆

➤ 互动内容：对错图片辨别

第二章 固化礼仪的“汇率水平”—新员工中的形体礼仪

- 壹、 新员工服务中的基本站姿礼仪 二、新员工服务中的鞠躬礼仪

- 参、 新员工服务中的引领礼仪 四、新员工务中的微笑礼仪

- 五、新员工务中的蹲式服务 六、新员工中的走姿礼仪

- 七、 新员工中的坐姿 八、新员工服务中的递送物品

- 九、新员工服务中的开门礼仪 十、新员工服务中上下电梯礼仪

- 八、 新员工服务中的送客礼仪

➤ 互动方式：逐一练习，老师指导

第三章 与客户保持“在线”状态 -- 新员工电话礼仪

一、新员工座机电话礼仪

- 1、 **电话形象**：“我要表达什么？”“我怎样塑造我的声音形象？”
- 2、 **电话前的准备**：提纲、时间、问候语、称呼语、表情
- 3、 **接听电话注意事项**：口腔内的准备、周围环境、回应的方式
- 4、 **挂断电话礼仪**：挂断前的总结、结束语的准备、挂断后的情绪、挂断时间

➤ 互动方式：根据不同题目模拟练习

贰、新员工手机使用礼仪

- 1、来电铃声
- 2、短信中的冷语言和热语言
- 3、接听环境
- 4、拨打时间
- 5、手机外壳与职位的呼应

参、新员工微信礼仪

- 1、头像与个人形象
- 2、点赞的时机
- 3、评论的方式
- 4、发朋友圈内容与个人形象
- 5、微信群内聊天方式
- 6、微信与个人销售

➤ 互动方式：案例分析

第三部分 面向未来自觉“加载” --新员工社交素养

第一章 “预置”客户的需求 -- 新员工客户拜访要点

壹、新员工拜访客户前的准备

- 1、新员工在拜访客户中的时间把握
- 2、新员工如何为客户准备伴手礼
- 3、新员工拜访前的客户资料了解
- 4、新员工拜访前的产品介绍准备

贰、新员工拜访客户过程中的礼仪

- 1、新员工在客户拜访中的见面礼仪
- 2、新员工在客户拜访中的握手礼仪
- 3、新员工在客户拜访中的介绍礼仪
- 4、新员工在客户拜访中的名片礼仪
- 5、新员工在客户拜访中的座次礼仪
- 6、新员工在客户拜访中的交谈礼仪

第二章 新员工语言礼仪

一、新员工大堂服务语言

- 1、问候语
- 2、帮助语
- 3、咨询语言
- 4、送别语言

二、新员工语气语调的运用

- 1、语调
- 2、语气
- 3、音量
- 4、节奏

三、新员工服务用语禁忌

- 1、“不知道”
- 2、“不清楚”
- 3、“不归我管”
- 4、“我还有事”
- 5、“去找领导/总行解决”
- 6、“不知道/不清楚”
- 7、“资料上都写着，自己看”
- 8、互动内容：影片观看、小组讨论

第二章 新员工应该掌握的储户异议处理

一、处理流程

- 1、感同身受
- 2、感谢反馈
- 3、剖析心理
- 4、找到需求
- 5、迅速隔离
- 6、安抚情绪
- 7、耐心倾听
- 8、认真记录
- 9、创造共建
- 10、反馈结果

二、客户异议处理三回避

- 1、急于下结论
- 2、处理转他人
- 3、答复用术语

三、客户的异议处理三原则

- 1、积极回应
- 2、告知进程
- 3、回避术语

四、客户异议处理案例解析

- 1、排队时间久，储户不耐烦

- 2、业务办理慢，储户着急
- 3、大堂空调温度太低，个别储户觉得冷
- 4、网点没有停车位，储户抱怨

- 回顾内容，答疑解惑 课程收尾，奖励优秀 持续跟进，学能致用
-