

# 银行客户经理职业素养

客户经理对银行来说，是银行业务的受托人，他既是直接面对客户的“前台”，又是让客户满意和安心的“终点站”。今天激烈竞争的环境下，银行企业间比拼的是软实力，客户经理代表的是本行的整体形象，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：

#### 客户经理岗位素养

- 一、岗位职责
- 二、职业心态
- 三、目标设定

### 第二部分：

#### 客户经理服务素养

- 一、形象管理
- 二、形体礼仪
- 三、接待流程

### 第三部分：

#### 客户经理社交素养

- 一、客户拜访
- 二、活动礼仪
- 三、品位提升

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、让客户经理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、提升客户经理的个人形象，增强自信心；

课程特色：1、从日常细小处切入；2、内容切合实际；3、授课风格轻松；

## 课程内容：

### 第一部分 积累岗位的职业“资本”--- 客户经理岗位素养

#### 第壹章 提高岗位“市值”--- 客户经理岗位职责

##### 壹、 业务范围

- 1、非现金业务办理
- 2、网点产品销售、签约及与之相关的业务处理

##### 贰、 业务要求

- 1、客户接待为客户提供咨询、顾问式销售、理财策划等服务

- 2、维护客户
- 3、开发客户需求

#### 第二章 保持良好的“运行”--- 客户经理职业心态

##### 一、客户经理的职业道德规范

- 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

##### 二、客户经理的职业心态

- 1、内心的丰盈
- 2、自信的状态
- 3、平和的表情

- 4、正念的练习
- 5、倾听和倾诉
- 6、调整的思维

#### 第叁章 让工作随时“兑现”-- 客户经理工作效率管理

- 壹、 找到时间大盗：1、内部因素
- 2、外部因素

- 式、 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
- 参、 规划工作量
- 四、选择重要性：1、执行 Do 2、委托 Delegate 3、删除 Delete 4、推迟 Delay
- 五、碎片时间利用
- 六、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
- 式、 衡量进展：1、可衡量 2、可行性 3、系统性
- 参、 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
- 四、 制订计划：1、完工后犒劳自 2、把工作写在纸上 3、把任务分解处理
- 伍、 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”—客户经理服务素养**

#### **第一章 装提升我的“面值”—客户经理个人形象管理**

##### **一、客户经理的职业着装礼仪**

- 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。

##### **式、 客户经理职业容貌礼仪**

- 1、 客户经理个人气味管理：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”—客户经理接待中的形体礼仪**

##### **壹、 客户经理服务中的基本站姿 二、客户经理服务中的鞠躬**

- 三、客户经理服务中的引领礼仪 四、客户经理服务中的微笑礼仪 五、客户经理服务中的蹲式服务 六、客户经理服务中的走姿礼仪 七、客户经理服务中的坐姿 八、客户经理服务中上下电梯礼仪 九、客户经理服务中的送客礼仪

➤ 互动方式：逐一练习，老师指导

#### **第三章 让客户感受到你的识别“水印”—客户经理接待流程**

##### **一、客户经理的班前准备**

- 1、检查桌面是否干净； 2、整理资料架放置最新的产品介绍或说明手册；
- 3、办公桌上摆放名片； 4、了解最新的理财资讯、财经新闻。

##### **二、客户经理接待基本要求**

- 1、客户经理接待客户流程：主动问好、出示名片、询问需求、提供服务
- 2、客户经理在办理业务中的要的：积极协调、主动引导、及时回应、提示风险

##### **三、贵宾室客户接待具体要求**

- 1、客户走近柜台时，应立即起身微笑，使用姓氏尊称，握手，引导客人就坐。

- 2、客户离开，站立、微笑，提醒客户带好随身物品。
- 3、大堂营销时，应注重仪容仪表和行为举止的规范，不宜接听私人手机。
- 4、不宜在高峰期带客户插队办理业务。
- 5、如有预约，提前在大堂迎接客户。
- 6、对前来办理或咨询业务的老客户，能称呼其姓名和职位。

#### **第四章 与客户保持“在线”状态 -- 客户经理电话礼仪**

##### **一、客户经理座机电话礼仪**

- 1、客户经理电话形象：“我是谁？”“我代表谁？”“我要表达什么？”
- 2、客户经理打电话前的准备：提纲、时间、问候语、称呼语、表情
- 3、客户经理接听电话注意事项：口腔内的准备、周围环境、回应的方式
- 4、客户经理挂断电话礼仪：挂断前的总结、结束语的准备、挂断后的情

➤ 互动方式：根据不同题目模拟练习

##### **二、客户经理手机使用礼仪**

- 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

##### **三、客户经理微信礼仪**

- 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” -- 客户经理社交素养**

#### **第一章 “预置”客户的需求 -- 客户经理客户拜访要点**

##### **一、客户经理拜访客户前的准备**

- 1、 客户经理在拜访客户中的时间把握
- 2、 客户经理如何为客户准备伴手礼
- 3、 客户经理拜访前的客户资料了解
- 4、 客户经理拜访前的产品介绍准备

##### **二、客户经理拜访客户过程中的礼仪**

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

##### **三、客户经理对客户维护管理**

- 1、 客户经理对潜在目标客户的敏锐度：保持联系、抓住时机  
促成交易、满足需求
- 2、 客户经理在维护客户中的细节：市场调研、营销活动、客户满意度调查  
增值服务 跟踪支行客户大额存款变化、回访贵宾客户
- 3、 客户经理对客户信息管理的要求：档案管理、记录基本信息、金融需求
- 4、 客户的精准分类方法：价值特征分类法、取向特征分类法

- 5、 客户维护方式与技巧：情感交流、售后追踪、沙龙活动、财富测评

➤ 互动内容：影片观看、小组讨论

#### **第二章 与客户共享快乐“分红”-- 参加客户公司活动礼仪**

##### **一、客户经理在参加酒会中的必知礼仪**

- 1、角色定位
- 2、人脉拓展
- 3、品酒常识

4、中餐礼仪 5、西餐礼仪 6、拍照分寸

➤ 互动形式：学员实际使用西餐中的餐具，增加记忆。

式、 客户经理在听音乐会中的必知常识

1、入座礼仪 2、鼓掌时机 3、拍照注意

参、 客户经理在商务论坛中必知礼仪

第三章 提升“票面”品质感—客户经理内在品位提升

壹、 奢侈品与我们的平民生活

1、奢侈品的价值 2、皇室与奢侈品的不解之缘 3、奢侈品分类

4、世界三大奢侈品集团 5、常见奢侈品品牌品读 6、二手奢侈品市场了解

7、二手奢侈品市场了解 8、中国的奢侈品是？

二、茶礼

1、茶的三种作用 2、茶诗赏读 3、茶具识别 4、茶席礼仪 5、泡茶要领

➤ 回顾内容，答疑解惑 课程收尾，奖励优秀 持续跟进，学能致用

---