

课程名称 《金融行业/机构高级管理人员高端专属礼仪培训》

主讲：张老师 6课时

课程背景：

此课程源于5家全国性财富管理行业和金融机构的背景调研；

10余位业内人力资源培训经理的真实困惑；

180余位高端商务礼仪培训师的一线实践积累与反思；

一年课时超100天的12位行业资深礼仪培训讲师的规律总结；

98家培训机构的诚意诉求；

.....

随着近年来国内富有阶层的兴起，市场对高端财富管理的需求与日俱增。据《中国私人财富报告》指出，2015年中国私人财富将达到人民币110万亿元，高净值家庭数量达到201万户，拥有约41%的私人财富。到2020年，高净值家庭（可投资资产超过600万人民币）数量将以11%的年增长率增长至346万户，这为中国高端财富管理市场的发展提供了良好的机遇。

随着金融行业市场化的进一步推进，提供高端财富管理服务的机构也由传统银行业逐步向券商、信托、保险、第三方财富管理机构扩充。牌照红利将逐步消失，各类型机构将在更加宽松的监管环境下根据自身资源禀赋逐渐发展，在客群、产品及服务上形成差异化的定位。由此可见，综合金融格局下，中国高端财富管理的市场正呈现出百花齐放的竞争格局。

在这个过程中，如何适应新的市场环境、如何满足高端客户更精细化的需求、如何培养具有国际化水准的专业人才，成了各家金融机构高级管理人员所面临的困惑：

- 专业人才短缺矛盾突显；
- 团队年轻，专业背景、个人综合能力弥补不了行业经验、生活阅历的短板；

- 应对“互联网+”营销方式和服务模式的转型，如何创造与客户面对面沟通的价值；
- 金融行业从业者的个人综合素养有待提升、高端人群应对能力缺乏。

本课程颠覆以往传统的对于商务礼仪的认知，有别于一般的商务礼规课程，从高端礼仪修养、品味提升

入手，通过大量案例研讨和练习，自如应对各类高端商务场合，真正让你做到有礼、有品、有内涵，在金融管理工作领域以礼仪支撑与客户互动，拥有自己的社交风格和魅力，成为客户喜欢又高绩效的管理者。

课程目标：

- 通过掌握商务礼仪应对能力，提升客户粘稠度、忠诚度；
- 结合企业文化，通过礼仪增加企业辨识度占领客户心智；
- 培养不同职业场合及社交场合的礼商指数，提升综合素养。
- 在各类高端商务活动中，积极应对，抓住机会、创造机会，提升销售业绩；

课程大纲/要点：

一、引言

- 1、 解读国家政策，把握趋势，以未来定当下
- 2、 例证：社会各阶层多角度看言论背后的阶层初心
- 3、 思考：变化中，如何前行？
- 4、 构建：综合维度中金融行业高级管理人员的精准定位坐标

二、聚焦金融行业高级管理人员的角色

- 1、 思考：作为服务高端客户的金融从业者，你是怎么样的人？
辅助教学工具：视频感知与探讨
构建：金融行业高级管理人员画像

- 2、 分享：人的教养决定了你跟什么人在一起
- 3、 讲解：金融行业高级管理人员的内修外炼

参、 塑造内外兼修的高端商务形象

- 1、 阐释：明晰到底什么才是高端商务礼仪
不同层面不同的人对于商务礼仪的认知和应用
概括商务礼仪规范的核心
明确学习礼仪的意义和目的
- 2、 金融行业高级管理人员的形象规律和塑造方法
 - 如何穿衣服才有美感
 - 商务场合着装基准原则
 - 高端形象“三维”塑造技巧
 - 工具：不同商务、社交场合着装攻略
 - 如何吃才有品位
 - 餐桌文明的艺术
 - 吃饭的门道
 - 如何做才能行端理正
 - 讲解：金融行业高级管理人员仪态塑造
 - 不同商务交往形式的礼仪原则

四、素养帮你“晋入”客户社交圈

- 1、 思考：你是否跟客户能“玩”在一起？
剖析：大众与高端人群消费驱动力
- 2、 研讨：用爱好共情，以品位增效
 - 审美的能力让生活更有品位
 - 臻于细节，雅致生活方式的养成
 - 重要社交场合的应对细节
- 3、 “让人觉得你懂”很重要
工具：品鉴类谈资话题展开指引

五、创造礼仪当中“仪式感”为商务活动增值

- 1、 案例：仪式提升商业价值
- 2、 仪式感的功用① 唤醒内心对客户真正的尊重
仪式感的功用② 链接和客户的交流
仪式感的功用③ 引发内在全新开始
仪式感的功用④ 坚定内心的信念
- 3、 仪式带领示范：金融行业从业者的晋职仪式