

课程名称：《私人银行客户经理高端专属礼仪培训》

主讲：张老师 6课时

课程背景：

此课程源于北上广 10 余家私人银行背景调研；
20 余位银行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；

.....

随着国家经济发展，民间财富增值,金融市场逐步完善,我国的私人银行恰逢发展风口,正逐步成为国际银行业务领域的重要组成部分,为利润日渐疲软的商业银行提供了重要的突破口。

私人银行以高净值的客户为主要服务对象，服务层次优于普通的商业银行。而就目前我国银行的发展现状来年，在服务这类客户的过程中，会遇见如下的困惑：

- 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；
- 转型，客户经理对私行高端服务的认知有局限性；
- 私行客户经理品位有待提升、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，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，在私人银行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私人银行客户经理。

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，维护存贷量的稳定；
- 结合本行文化，通过礼仪增加企业辨识度占领客户心智；
- 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；
- 培养不同社交场合的礼商指数有效沟通能力，提升合约的签订速率。

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：综合维度中的私人银行客户经理的精准坐标
- 5、 自测：坐标星级评定

二、聚焦私人银行客户经理的角色

- 1、 构建：私人银行客户经理的画像
视频：私人银行客户经理是怎么样的人？
- 2、 思考：私人银行客户经理应具备的角色？
 - 伙伴
 - 助手
 - 管家
 - 玩伴
- 3、 对比：国内私人银行客户经理的能力现状与目标差距
工具：四段私人银行客户经理能力素质模型

三、内外兼修私人银行客户经理高端商务形象

- 1、 研讨：假如你有 1 个亿，你会选哪位私人银行客户经理？
追问：五个教练问题挖掘核心客户心动理由
分析：私人银行客户的选择客户经理的价值观排序

描述：私人银行客户经理的商务形象

2、阐释：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

3、私人银行客户经理形象规律和塑造方法

- 私行客户经理商务形象管理
 - 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
- 私行客户经理商务交往礼规
 - 工具：私人银行客户经理仪态标准
 - 感知：职业与变身的三行三立
 - 案例：“谈资”决定沟通层次
 - 工具：社交应对“万能接话”20金句

4、案例分析：他的前途在哪里？

- 模型：由“礼”而外人际互动六步法
- 工具：人际互动模式应对指引表
- 模拟演练：私人银行商务场景应对

四、使用社交礼仪“晋入”客户社交圈

1、思考：有效的社交行为能创造什么？

案例：这一切都是因为一杯水

2、研讨：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

5、用爱好共情，以品位增效

谈资话题与情景对接

- 阐述谈资内在需求的原理
- 谈资类话题与情景的对接
- 案例：感觉被唤醒与激活的方法
- 场景演练：玩转社交圈—高端商务社交场景整体解决方案

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□ 唤醒内心对客户真正的尊重
仪式感的功用□ 链接和客户的交流
仪式感的功用□ 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：私人银行客户经理的晋职仪式