

课程名称：《银行服务礼仪》

主讲：张淳老师 6课时

课程背景：

服务是最能够创造价值的手段，体现良好的服务离不开礼仪的运用，好的服务要用心，要把尊重真正传递出去，这就是银行的服务礼仪，即服务中践行礼仪，在礼仪中传递服务。

如今，对于日益精细的客户需求，日趋成熟的“市场”意识和观念，提供服务的银行业越来越感受到了一种前所未有的压力，即如何通过窗口来满足客户的需求，尤其是“焦点”需求？对金融行业来说，不论硬件设施多么豪华，没有受过系统礼仪培训的服务人员将无法使客户满意，也无法让银行在竞争中获胜。

课程目标：

- 1、认识银行服务礼仪的重要性；
- 2、提升银行工作人员的仪表、仪态礼仪与客户交往、接待礼仪；
- 3、实例分析银行服务礼仪。

课程对象：银行柜员、大堂经理、客户经理等

课程大纲/要点：

壹、认识银行服务礼仪

- 1、何谓服务
- 2、何谓礼仪

- 3、服务的特点
- 4、银行服务礼仪的重要性
- 5、银行服务涵义
- 6、银行服务礼仪的要求
- 7、银行服务礼仪内容

二、银行工作人员的职业形象与仪态礼仪

- 1、标准的银行工作人员职业形象
- 2、专业银行人员服饰礼仪与标准
- 3、画龙点睛之配饰礼仪：
- 4、相由心生之化妆礼仪：
- 5、仪容礼仪--细节决定成败
- 6、声音的秘密，为你的谈吐加分
- 7、微笑，让你更具魅力
- 8、眼神的角度，优雅交谈中的礼貌细节
- 9、站姿规范：站姿要领、站姿禁忌
- 10、坐姿规范：常用坐姿、入座和出座、不受欢迎的坐姿
- 11、走姿规范：行走要领、行走方位、禁忌
- 12、蹲姿规范：蹲姿要领、蹲姿禁忌
- 13、手势规范：引导、指示、介绍、握手、接递票据
- 14、点头致意、鞠躬致意站姿、坐姿、走姿、服务姿势

三、银行客户交往与接待礼仪

- 1、握手礼
- 2、介绍的礼节
- 3、鞠躬礼
- 4、名片礼仪
- 5、通讯礼仪
- 6、电梯礼仪
- 7、乘车礼仪等

四、银行网点服务规范（分岗位）

- 1、柜员服务营销规范
2. 大堂经理服务营销规范
- 3 . 客户投诉应对及管理