

遇见美——心服务·馨礼仪·星品质

银行员工服务礼仪实战训练

课程背景：

在银行营业网点员工服务行为中，我们发现了以下这些普遍现象：员工服务意识薄弱，服务缺乏规范性；员工职业形象塑造不统一；员工未熟练掌握服务礼仪与客户接待标准，未熟练运用于工作场景；客户在不同网点、不同员工体验到的服务接待规范标准不一致；银行多次开展服务礼仪培训，效果一般

银行服务是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键，是构建银行与客户和谐关系的重要纽带。银行服务礼仪系列课程为提高银行柜面人员、客户经理、大堂经理服务质量和标准展开，真正让银行人员掌握服务技能，并熟练运用于工作场景之中，旨在帮助学员将银行标准服务礼仪内化于心外化于行，真正让学员从知道到做到，知行合一。

课程收益：

- 提高员工服务意识；
- 塑造员工职业形象；
- 熟练掌握服务礼仪；
- 掌握服务接待规范；
- 固化客户服务行为；
- 熟练用于工作场景。

课程模型：



课程时间：2天，6小时/天

课程对象：银行大堂经理、客户经理、柜面人员等工作人员

课程方式：讲师讲授+案例分享+现场讨论+角色扮演+课堂练习+情景模拟

课程大纲

导引：银行重复开展服务礼仪培训背后的原因

游戏互动：超级逢七过

现场讨论：银行标准服务礼仪知道却做不到？

课堂互动：请学员利用旧知，寻找自身差距

第一讲：银行礼仪与员工职业形象塑造

一、银行礼仪是银行职业形象

1. 银行礼仪的基本概念
2. 讲究银行礼仪的重要意义
3. 银行礼仪的基本要求
4. 银行礼仪实践中应把握的基本原则

二、银行员工职业形象塑造

1. 如何塑造清晰美好的银行员工职业形象

课堂互动：彭麻麻引发的思考

- 1) 剖析个人日常习惯
- 2) 充分进行角色认知
- 3) 改变习惯从今开始

现场讨论：你最欣赏哪位同事的职业形象？为什么？

2. 银行员工职业形象标准：面容礼仪、发型礼仪标准、着装礼仪标准、配饰礼仪标准

注意事项

课堂练习：自检、互检、纠偏

第三讲：银行员工仪态礼仪规范

一、银行员工站、立、行、蹲的礼仪

1. 接待客户的标准站姿
2. 办理业务的标准坐姿
3. 工作区间的标准行姿
4. 工作区间的标准蹲姿

课堂练习：标准站姿、坐姿、行姿、蹲姿练习

二、银行员工微笑礼仪

1. 微笑的魅力
2. 真诚的微笑

现场互动：什么样的微笑最能打动你？

三、银行员工目光礼仪

1. 目光礼仪基本原则
2. 目光礼仪基本规范
3. 关系不同，注视区域不同

课堂练习：目光与表情训练

第四讲：银行员工日常交际礼仪

一、银行员工鞠躬礼仪

1. 15°致敬礼
2. 30°致谢礼
3. 45°致歉礼
4. 鞠躬的禁忌

课堂练习：讲解的同时进行练习

二、银行员工握手礼仪

1. 握手的正确方式
2. 握手的注意事项
3. 握手的伸手顺序
4. 握手的禁忌

课堂练习：讲解的同时进行练习

三、银行员工指引礼仪

1. 指引者站位标准
2. 方向指引的礼仪
3. 行进指引的礼仪
4. 指引上下楼梯的礼仪
5. 指引入座的礼仪
6. 阅读指引的礼仪

课堂练习：讲解的同时进行练习

四、银行员工递送礼仪

1. 递送礼仪的动作要领
2. 文件、单据递送
3. 签字笔递送
4. 尖锐物品递送

课堂练习：讲解的同时进行练习

五、银行员工介绍礼仪

1. 自我介绍的礼仪
2. 介绍他人的礼仪
3. 被他人介绍的礼仪

课堂练习：讲解的同时进行练习

六、银行员工名片礼仪

1. 名片的递送顺序
2. 名片的递送方向
3. 接受名片时的礼仪
4. 如遇疑问时的应对
5. 交换名片的礼仪
6. 特殊情况应对
7. 注意事项与禁忌

课堂练习：讲解的同时进行练习

七、银行员工电话礼仪

1. 接听电话的礼仪
2. 转接电话的礼仪
3. 拨打电话的礼仪
4. 中止通话的礼仪

课堂练习：讲解的同时进行练习

八、银行员工电梯礼仪

1. 等候电梯的礼仪
2. 乘坐电梯的礼仪

课堂练习：讲解的同时进行练习

九、银行员工言谈礼仪

1. 言谈礼仪的重要性
2. 客户交谈要点

3. 问候礼仪

- 1) 问候的方式
- 2) 问候的顺序
- 3) 问候的时机

4. 称呼礼仪

- 1) 称呼的技巧
- 2) 称呼的禁忌
5. 赞美的妙用
6. 语言简洁幽默规范
7. 服务禁语

8. 肢体语言对信息传递的影响及运用

- 1) 合适的肢体语言
- 2) 银行员工肢体语言禁忌

第五讲：银行网点接待礼仪规范

一、主动迎候

1. 主动问候
2. 面带微笑
3. 15°鞠躬礼仪
4. 指引手势标准

二、了解需求

1. 主动询问客户需求
2. 耐心倾听并得到客户确认
3. 迅速判断客户需求

三、积极响应

1. 答应语、提示语、劝留语
2. 耐心解释安抚
3. 等候告知并致谢
4. 提出解决方案
5. 特殊情况可适时提供差异化服务

四、协助办理

1. 耐心指导
2. 适时提供帮助
3. 协助客户办理
4. 资料及证件的递送

五、主动送别

1. 服务满意确认
2. 送别语
3. 其他帮助

六、银行网点五声服务

1. 来有迎声
2. 走有送声
3. 问有答声
4. 赞有谢声
5. 怨有歉声

七、银行网点服务十准则

1. 换位思考
2. 客户满意
3. 协助引导
4. 微笑服务
5. 灵活变通
6. 尊重客户
7. 勇于担当
8. 有错就改
9. 一视同仁
10. 永不说不

备注：以上课程内容可根据客户实际情况做适当调整。