

服务制胜——银行员工商务礼仪与服务技能提升

课程背景：

建行的无人银行已经在上海开业！银行同业竞争压力越来越大，银行工作人员的压力不仅仅要面对同业，更要面对 AI，未来行业预测将会消失的十大行业，银行柜员排在第 4，而现在，随着无人银行的大幕拉开，这场人与 AI 的战争正式登场！各种主题银行、去银行化的特色与银行层出不穷，你打算怎样做？坐以待毙，像诺基亚手机轰然破产时候那样说我不知道自己怎么被干掉了，还是做无可替代的自己！

服务在银行这个行业中绝无小事，无论是在人际交往中，以一定的约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，还是在涉及穿着、交往、沟通、情商职业形象方面的内容。随着同行竞争愈演愈烈，产品同质化使银行对服务的要求越来越高，完美的服务已经成为银行的生命。

而这一切优质服务的承载都离不开职业的职场形象、良好的服务礼仪，如果每一位银行员工都可以成为行业里的万人迷，行为端庄、举止高雅，不但可以提升银行的整体服务水平，让客户得到更好的服务体验，更能够提升银行竞争力，促进银行产品的销售，最终提升银行商业价值。

课程收益：

- 人员针对性：针对大堂经理、一线营销人员，转变思维意识，认识到能力提升、思维变化的重要性
- 知识实战性：课程内容让学员掌握员工服务的形象标准、掌握银行员工的岗位服务礼仪和服务流程、掌握银行员工的日常商务礼仪标准，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式

课程时间：2 天，6 小时/天

课程对象：会计主管、银行一线柜员、大堂经理

课程方式：讲师授课、现场演练、案例分析、情景模拟、游戏分析

课程大纲

第一篇：AI 时代的到来

视频导入：AI 时代已经来临，建行无人银行已经在上海开业，市民们对无人银行抱有了巨大的热情，面临巨的大挑战，银行员工能做什么呢？

第一讲：AI 来了，无人银行的到来

一、无人银行有什么优势？

1. 看：炫酷的环境
2. 听：客户们的评价
3. 比：与传统银行的不同

二、无人银行有哪些不足？

1. 看：服务与人有什么差距？
2. 听：客户的评价
3. 比：业务技能与人的差距

三、无人银行对传统银行有什么影响？

1. 银行未来发展趋势？
2. 哪些岗位会被最先替代？
3. 人要去哪里？

四、AI 普及 PK 柜员在岗

课堂互动：未来要多久银行员工会被取代？

第二篇：智能设备时代，用心服务，服务有型

第一讲：人与AI

思考：智能时代什么是不可替代的？

一、马斯洛的需求理论谈服务

1. 生理需求
2. 安全需求
3. 社交需求
4. 尊重需求
5. 自我实现需求

案例：丽莎的焦虑

课堂互动：世界文化可以分为哪三种类型？

二、银行员工的礼仪心态

1. 积极的心态
2. 尊重的心态
3. 自律的心态
4. 宽容的心态

课堂互动：工作场合，什么样的言行举止是积极心态

案例：国王的“周公解梦”

三、AI 有电，礼仪蓄电做有温度的银行员工

1. 安身立命之本
2. 不懂礼貌，后果严重
3. 懂礼方能处变不惊

案例：“完美先生”蜕变之旅

课堂练习：说说你的感想，再举例工作一两事，说明为何要学礼

第二讲：AI 时代，客户想看到怎样的银行人？

一、四个效应谈礼仪重要性

1. 晕轮效应
2. 首因效应
3. 近因效应
4. 社会刻板印象

二、银行员工仪容礼仪规范

1. 三庭五眼妆容及眼神
2. 银行员工的发型修饰规范：男士发型、女士发型

三、银行员工士日常面容修饰规范

四、银行员工仪容礼仪规范

1. 女士仪容规范
2. 男士仪容规范

3. 职场香水

知识分享：女士职业伪裸装的化妆技巧以及男士面部修饰要点

五、银行员工仪表礼仪规范

1. 着装颜色

- 1) 职业装的品质要求：面料、贴合度
- 2) 职业装的色彩要求：三一定律、三色原则

2. 着装款式

- 1) 行业岗位对应
- 2) 风格对应
- 3) 职场着装建议

3. 着装饰品

- 1) 男士：11种
- 2) 女士：7种

课堂练习：根据讲过的知识点，在“对手”身上挑优点

第三讲：身体语言与仪态礼仪规范

一、身体语言

图片猜谜：从他脸色看见了什么情绪？

课堂练习：用你的身体语言让陌生人“一见钟情”

二、站姿规范

1. 站姿训练
2. 男女士站姿

课堂练习：站姿规范练习及现场纠偏

三、坐姿规范

1. 男士坐姿规范
2. 女士坐姿规范

课堂练习：坐姿规范练习及现场纠偏

四、走姿、蹲姿

课堂练习：找到工作中你的礼仪规范“偶像”

课堂练习：走姿、蹲姿的规范练习及现场纠偏

第三篇：做有修养的银行人：商务往来礼仪规范

第一讲：修养是最重要的名片

一、有温度的见面礼

1. 致意礼
2. 握手礼：男女士职场握手规范
3. 拥抱礼：贴面、亲吻礼
4. 鞠躬礼：迎客鞠躬礼、道歉鞠躬礼
5. 合十礼
6. 拱手礼
7. 抚胸礼

二、介绍的礼仪

1. 顺序
2. 礼节
3. 自我介绍

4. 称呼礼仪

三、名片使用的礼仪

1. 递名片：手势、朝向
2. 接名片：一看、二放、三读
3. 设计名片：字少、简单、不污损、不涂写

课堂练习：递、接名片礼仪

四、接打电话礼仪

1. 接电话
2. 代接电话
3. 打电话
4. 挂电话
5. 移动电话礼仪
6. 常用话术

情境演练：z女士电话咨询m经理业务，但经理不在，你将如何做？

视频案例：某银行员工接打电话标准流程

五、网络通信礼仪

1. 电子邮件
2. 即时通讯工具

六、办公室礼仪

1. 环境卫生
2. 称呼场合
3. 敲门
4. 递物品
5. 职业风范
6. 声音、谈资
7. 遵守制度
8. 卫生间

案例：姐妹花与李经理的衬衣

七、行进与位次礼仪

1. 行走时的礼仪
2. 扶梯、电梯、楼梯的礼仪
3. 乘车礼仪

课堂练习：进出房间、进出电梯、引导接待

第二讲：商务往来仪式与厅堂接待礼仪

一、银行商务言谈礼仪

二、银行商务接待礼仪规范

1. 前台接待礼仪
2. 办公室接待礼仪
3. 接待远方之客

三、银行商务拜访礼仪

1. 客户拜访预约
2. 客户访前准备
3. 客户拜访中的礼仪

四、银行商务会议礼仪

1. 组织者的礼仪

2. 会议座次安排

模拟演练：银行商务中言谈、接待、拜访、会议 4 方面的礼仪

第三讲：银行商务餐饮礼仪

一、银行接待茶饮礼仪

1. 办公室接待：泡茶礼仪、敬茶与品茶礼仪
2. 营业厅接待：敬水礼仪、及不同场景的细节规范

课堂练习：不同场景下的敬水礼仪

视频案例：《完美先生》

二、银行接待中餐就餐礼仪

1. 座次安排
2. 点菜礼仪
3. 餐具使用礼仪

三、敬酒礼仪

四、用餐过程中的礼仪

第四讲：银行商务旅行与馈赠礼仪

一、有修养的差旅礼仪

1. 乘坐飞机的礼仪
2. 乘坐火车的礼仪
3. 乘坐地铁的礼仪

二、银行接待中的商务馈赠礼仪

1. 赠送礼品的礼仪
2. 接受馈赠的礼仪

三、学以致用：情景演练

1. 各组自编情景剧进行演练
2. 各组学员互评
3. 讲师总结辅导
4. 分享与回顾

课程总结，结束寄语