

# 点“靓”职场人生

## ——银行员工职业形象塑造与服务礼仪

### 课程背景：

随着互联网金融的快速发展、境外银行的纷纷进驻、民营银行的不断崛起、存贷利率的市场化，中国银行业已经面临白热化的竞争形势，并且银行网点密度越来越大、产品同质化越来越快，银行生存难度不断加大，如何能在竞争当中寻找差异化，立于不败之地呢？

在体验经济的大环境下，人是每个银行网点最大的差异，是“赢在大堂”、“网点制胜”的决定因素，是银行的形象和名牌，代表着银行的专业和层次，体现着银行的软实力。

但是许多员工在形象上存在不统一、不规范，在服务中存在散漫、随意，以致关于服务态度、服务形象、服务语言的投诉居高不下。因此，塑造员工良好的职业形象、规范的服务动作、暖心的服务语言成为客户认可银行的关键，直接决定业务的深度和宽度，从而提高创造绩效的能力。

### 课程收益：

- 提升员工服务意识，营造主动服务氛围
- 塑造专业的职业形象，擦亮服务名牌
- 固化得体的服务礼仪动作，体现职业素养
- 掌握柜面服务七步曲，将礼仪内化于行
- 熟练运用大堂经理服务流程，做一名厅堂赢家
- 熟知拜访客户常用的商务礼仪，细节决定成败

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：柜员、大堂经理、客户经理、会计主管等服务人员

课程方法：讲授、互动、视频、案例、演练

### 课程大纲

#### 第一讲：网点和员工面临的生存挑战

##### 一、银行日益缩小的生存空间对我们提出更高的要求

1. 行业竞争要求不得不提升
2. 客户对比要求不得不提升
3. AI 替代要求不得不提升

思考：如今的银行业难不难干？

思考：难干的点在哪里？

思考：你的核心竞争力是什么？

##### 二、摆正服务者的心态

案例引入：海底捞服务心态

1. 正面的心态带给我们更好的工作回报
2. 服务者的心态带给我们良好的人际环境
3. 银行员工应呈现什么样的状态？

#### 第二讲：塑造专业的银行人职业形象

##### 一、关于职业形象的认识

1. 良好形象的价值

## 2. 银行人应有的状态

- 1) 自信
- 2) 专业
- 3) 职业
- 4) 值得信赖

互动：用思维导图分解出现在银行人的状态

## 二、正确认知礼仪

### 1. 礼仪的原则

- 1) 尊重他人
- 2) 换位思考
- 3) 表达到位

案例：网络语言“酱紫”

案例：给别人发电话号码的习惯

### 2. 礼仪的分类

- 1) 政务礼仪
- 2) 商务礼仪
- 3) 服务礼仪
- 4) 涉外礼仪

案例：会场座次、餐桌座次、英国皇家女士戴手套

## 三、仪容仪表

1. 精致的面容
2. 干练的发式
3. 洁净的口腔
4. 规范的手部
5. 清香的体味

### 6. 得体的着装

- 1) 领带—男人酒窝
- 2) 丝巾—工装点睛
- 3) 腰带—细节体现
- 4) 鞋袜—正装搭配
- 5) 饰物—彰显品质
- 6) 注意事项

互动：自检、互检仪容仪表

## 四、表情神态

1. 表情—亲切拉近距离
2. 微笑—天然润滑剂
3. 眼神—区域含义

练习：微笑与眼神、表情的结合

## 第三讲：一举一动体现职业素养

### 一、形体形态

1. 常见的体态问题
2. 站姿：要领和注意
3. 坐姿：要求及禁忌
4. 行姿：要领及禁忌
5. 蹲姿：要领及注意

6. 鞠躬礼：点头致意、欠身礼、深度敬礼
7. 指引手势：阅读指示、示意入座

练习：靠墙站及以上形体训练

## 二、银行常用接待礼仪

1. 助臂服务：场合和要求
2. 递送服务：资料、笔、水杯等
3. 握手礼仪：原则、要点、顺序、禁忌
4. 介绍礼仪：介绍顺序、话术、注意事项
5. 接递名片：要点及话术
6. 交谈礼仪：令人愉悦的倾听、文明服务用语、沟通技巧及服务禁语

互动：真诚的赞美

7. 电梯礼仪：直梯和扶梯不同的要点、话术及注意事项
8. 电话礼仪：时间、话术及注意事项
9. 乘车礼仪：座次顺序及注意
10. 即时通讯礼仪：QQ、微信

## 第四讲：流畅的柜面服务体现专业素养

### 一、规范柜面服务的价值

案例：唱收唱付

### 二、柜面服务七部曲

1. 亲切迎：表情、语言、行为、要求
2. 笑相问：语言、行为、要求
3. 礼貌接：语言、行为、语言
4. 巧推荐：行为、语言
5. 及时办：行为、语言
6. 提醒递：行为、语言、注意事项
7. 目相送：行为、语言

现场演练

## 第五讲：“赢在大堂”之核心人物——大堂经理

### 一、大堂经理流程服务的意义

1. 接待客户更从容淡定
2. 厅堂动线效率更高

### 二、大堂经理七大流程

1. 识别接待客户：点头礼、微笑、礼仪话术
2. 倾听客户需求：带反馈和确认的倾听
3. 了解发掘客户需求：引导式话术
4. 准确解答咨询、引导客户分流：礼仪话术
5. 推介产品、渠道服务：行为、礼仪话术
6. 客户等候营销和关怀：时机、礼仪话术
7. 道别及跟踪服务：恰当的方式和礼仪话术

工具：营业前、营业中、营业后的准备、维护、总结表格、晨会