

银行网点标准化礼仪

课程背景：

中国的银行业务进入了一个以投资理财、消费服务为特征的新阶段，新阶段带来的新变化对我国金融业的发展和服务提出了更高的要求 and 更多的期待。而银行服务礼仪培训就是针对这些更高层次的要求和期待而不断的迅猛发展成为追求卓越银行服务不可或缺的一部分。银行通过学习现代银行服务礼仪知识，使员工提升服务意识，掌握优质服务的技巧。而这些也正是现代商业银行提高服务质量、提升竞争力、赢得市场的重要手段。优质的服务是创造效益最直接的效能手段。

本课程重塑员工从心理到形象，更走向投资顾问、理财顾问，帮助客户解决问题，明确方向，指出问题为导向的客户接待服务趋势为主。服务有标准，落地要有声。重塑多年来人们习以为常的职业角色，唤醒金融服务咨询以及指导的真正意义。银行服务也好，金融行业从业者也好，都应该以专业的经济学以及金融指导专员的身份服务于客户，而不仅仅局限在服务员式的走流程。

课程收益：

- 通过优质规范的行为礼仪培训，塑造员工的新形象；
- 提高员工意识自身素质以及服务意识；
- 打破传统服务接待理念，对等更人性化服务接待；
- 全面提升银行公众形象，建立客户忠诚度；
- 增加客户的满意和忠诚度从而给银行业带来更大的收益。

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：柜员、大堂经理、客户经理、VIP接待、信托、保险销售及贷款专员等

课程人数：20~80人

课程方式：30%教学+50%实操+10%案例分析+10%游戏互动

课程大纲

破冰：分组学习

第一讲：职业道德服务“现实化”

一、银行从业的原则

1. 执行政策，遵纪守法
2. 爱岗敬业，积极向上
3. 钻研业务，维护安全
4. 拾金不昧，尊重顾客

二、行业性质服务模式转换升级

1. 自信的从业者
2. 从容的就业者
3. 积极的阳光心态
4. 不做单一的流程服务者
5. 服务接待升级高品质咨询接待管理

第二讲：服务心态“健康化”

一、你是谁？

1. 明确岗位职责
2. 了解客户需求
3. 平衡生活与工作
4. 压力成就能力

二、银行服务初衷

1. 源于热爱

- 1) 选择行业初心
- 2) 工作常态化

案例说明：海底捞服务

- 1) 业务知识
- 2) 业务能力
- 3) 主动出击
4. 发现美好

小游戏：你发现你可爱对同事了吗？

第三讲：服务形象标准“自信化”

一、柜台服务之形象礼仪

思考：你了解国内外银行/金融人员形象上的不同吗？他们的谈吐与我们最大的不同在哪？

1. 男士/女士仪容标准及要点

- 1) 发型/颜色（发髻方法）
- 2) 面容整洁
- 3) 口气清新

2. 男士/女士仪表标准及要点

- 1) 配饰佩戴标准
- 2) 工牌标准
- 3) 制服标准
- 4) 领带/丝巾
- 5) 鞋/袜标准

3. 男士/女士仪态标准及要点

- 1) 站姿——自信得体恭候礼
- 2) 坐姿——规范正统咨询礼
- 3) 蹲姿——美观舒服帮助礼
- 4) 引导——准确重视及时礼
- 5) 走姿——端庄严谨诚恳礼
- 6) 表情——友好积极笑问礼
- 7) 眼神——对视友善关切礼
- 8) 微笑——职业稳重迎送礼

现场模拟演练：指导，分析演练

二、礼赢职场之宾客接待礼仪

1. 接待礼仪——肢体语言规范化

- 1) 递接礼仪
- 2) 名片礼仪
- 3) 通讯礼仪（短信/微信）
- 4) 奉饮礼
- 5) 送别礼

第四讲：服务语言与沟通“得体化”

一、语言的艺术

1. 与客户信任关系及情感建立

游戏互动：常规服务接待示范

2. 积极的语言营造阳光工作氛围

3. 服务十字礼貌用语

4. 服务语言禁忌

1) 存不存、取不取

2) 不清楚、不知道、下一个

3) 填的不对、怎么又错了

二、语境表达

1. 高效沟通言简意赅

2. 投诉特殊情况语言应对法则

3. 野蛮客户应对措施

4. VIP 接待用语

第五讲：职场礼仪之“仪式化”

一、会议礼仪要点及要求

1. 会议表扬常态化

2. 职位有别，长幼有序

3. 座次礼仪

4. 入座礼仪

5. 敲门礼仪

6. 电话礼仪

二、会议中的禁忌

1. 迟到

2. 电话

3. 抖腿

4. 哈欠

5. 喷嚏

第六讲：服务氛围与环境安全“舒心化”

一、物品准备的七大步骤

1. 准备物品/存单/公章/单据

2. 检查设备硬件
3. 检查环境大厅
4. 汇总VIP客户预约情况
5. 特殊情况预案
6. 检查应急设施设备
7. 熟悉最新产品及熟练相关业务

二、营业前工作预案

1. 人人充当风向标与风险把控者
2. 洞察客户需求与状态
3. 客诉事件的处理
4. 客户流量引导
5. 特殊顾客的特殊服务
6. 严格按照章程办事

三、品质网点三大要素

1. 团队凝聚力
2. 大局意识
3. 补救措施

第六讲：岗位服务效率执行“动人化”

一、基层服务效率原则

1. 付出行动
2. 感同身受

二、大客户服务效率原则

1. 接待形式
2. 周到专业
3. 个性化服务
4. 注重服务细节

案例：韩国友利银行、香港汇丰银行

三、服务意见反馈与处理结果

1. 客诉意见跟踪
2. 事件反馈跟踪

3. 项目或业务跟进情况说明

四、形象落地执行与服务质量汇总

1. 形象执行汇总

2. 服务用语汇总

3. 新产品市场反馈情况汇总

4. 业务掌握及客户满意度调查汇总

工具：服务质量考核表

第七讲：感恩与敬畏之心“深入化”

一、吸客&锁客

1. 单一客户的蝴蝶效应

2. 提供适合的产品服务

3. 拒绝流水式服务体验

4. 与客户保持粘性（朋友圈）

二、从“心”成长规划

1. 自我危机意识

2. 学习成长规划

3. 学会感恩遇见尊重

案例分享：我的成长

4. 良业始于你卓越

5. 企业承载你未来

6. 感恩父母（音乐互动）

四、宣誓：爱岗、敬业、勤奋、奉献

课程总结：复盘、拍照留念