

《决胜在厅堂——银行服务礼仪》培训大纲

培训对象：银行大堂经理、厅堂服务人员等

课 时：1天

培训形式：理论 50%，实战演练 30%，案例讨论、经验分享、答疑 20%

课程目标：

- ◇ 了解服务礼仪的重要性，掌握自身行为礼仪规范
- ◇ 提升综合职业素质，树立优质的银行形象
- ◇ 提升银行员工形体语言、接待技巧、服务用语技巧

课程大纲

一、银行优质服务意识及心态之顿悟篇

- ◇ 机遇与挑战，解读当今竞争及未来的竞争是？
- ◇ 个人未来与企业的发展，我为谁工作？我的角色是什么？
- ◇ 银行营业厅是什么地方？顾客是谁？是你在选择客户，还是客户在选择你？

二、视图顿悟——启动学习礼仪的深层次“意愿”

- ◇ 商务礼仪重在商务
- ◇ 走出 7 秒第一印象怪圈

三、银行优质服务之仪态训练篇

【现场练习及案例分享】

- ◇ 站姿、坐姿、走姿、蹲姿训练
- ◇ 鞠躬训练、手部训练
- ◇ 递接及引导、道别
- ◇ 服务禁忌

◇ 厅堂服务规范用语标准化训练

◇ 形体语言表达技巧

四、 银行优质服务之仪容管理篇

【现场练习及案例分享】

◇ 笑容训练

◇ 表情与目光

◇ 服饰规范

◇ 营业厅化妆技法传授

◇ 丝巾与领带系法传授

五、 银行优质服务之阳光心态

◇ 情绪管理

◇ 操之在我和积极心态

◇ 阳光心态