

柜员服务礼仪规范训练

课程收益：

1. 帮助学员认识和了解现代商务礼仪的内容与作用
2. 从形象、行为、语言等各个方面具备职业礼仪的基本知识和基本要求
3. 明确个人形象的关系，规范自身的行为举止，养成良好的礼仪习惯
4. 提高员工职业素养，为银行创造良好的内部环境

课程大纲：

第一部分：服务角色定位与意识导入

一、礼仪的内涵

1. 什么是礼仪？
2. 为什么要学习礼仪？
3. 为什么要注重礼仪？
4. 礼仪的基本准则

二、职业的形象

1. 日常修养和习惯调整
2. 强化形象魅力的特长技能
3. 知识面、口才、艺术修养、运动
4. 清晰而美好的职业形象

第二部分：服务礼仪

一、仪表礼仪

1. 仪容：发型标准、面部要求、肢体修饰。
2. 化妆：淡妆上岗、避短藏拙、整体协调、常规遵守、工作妆指导
3. 着装：岗位着装、职业着装、穿着禁忌。
4. 佩饰：佩饰的风格、佩饰的搭配、佩饰的数量、佩饰的技巧

二、仪态礼仪

1. 正确站姿
2. 正确坐姿
3. 正确走姿
4. 正确蹲姿

三、神态礼仪

1. 微笑

2. 眼神

四、办公室礼仪

1. 亘古不变的室内制度
2. 怎样向上司汇报工作
3. 会议礼仪

五、言谈礼仪

1. 言谈的概念
2. 言谈的形式
3. 怎样说话更有魅力
4. 语速及语气
5. 肢体语言对信息传递的影响及运用

六、现场演练

1. 可根据学员的能力要求以，对上基础部分进行简略的讲讲解，并将重点放在时间演练和训练上

第三部分：服务规范深化提升

一、主动迎候

1. 首问语
2. 面部表情
3. 指引手势
4. 语速及语气
5. 肢体语言运用

二、主动了解对方需求

1. 征询语
2. 主动询问客户需求
3. 面部表情
4. 语速及语气
5. 肢体语言运用

三、积极响应

1. 答应语、提示语、劝留语、道歉语、致谢语
2. 资料及证件的递送
3. 面部表情
4. 语速及语气

5. 肢体语言运用

四、主动送别

1. 服务满意确认

2. 送别语

3. 肢体语言运用

五、你还可以做到的：

1. 主动给对方必要的提示和提醒

2. 主动给对方提供服务

第四部分：柜面服务情景之声情意动

本环节将对柜面工作中产生的服务场景进行深入讲解，使柜员掌握更娴熟的服务技巧为客户提供优质服务。

一、客户手续不全时

二、客户凭证填写错误时

三、客户密码不符时

四、客户凭证挂失时

五、网点库存不足时

六、遇到不文明行为时

讲师助理：