

# 新员工服务礼仪及服务规范的有效应用

## 第一部分：礼仪基本知识导入

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

## 第二部分：银行服务礼仪规范

### 一、银行员工形象礼仪

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、银行员工仪态礼仪（训练为主）

1. 正确站姿
2. 正确坐姿
3. 正确走姿
4. 正确蹲姿

### 三、银行员工神态礼仪

1. 微笑（微笑操教学）
2. 眼神

### 四、银行员工厅堂礼仪

- 1、主动迎候客户
- 2、引导与分流客户
- 3、指导客户填单
- 4、解答客户咨询
- 5、安抚等候客户
- 6、礼貌送别客户

### 五、银行员工言谈礼仪

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、服务礼仪场景演练通关考核