

# 《礼仪系列----银行服务礼仪》

## 【课程对象】

银行员工

## 【课程收益】

明确优质服务的重要性；了解优质服务标准，强化服务意识；

明确礼仪的重要性，提升自我的职业形象

掌握高标准的客户接待礼仪及客户沟通技能，从而更专业、更得体的为客户提供优质的服务

## 【授课方式】

讲师讲述

案例精举

情境演练

小组讨论

视频与FLASH呈现

团队游戏

形体训练

## 【课程时间】

1-2天（6小时/天）

## 【课程大纲】

第一模块：服务意识解读篇——态度决定一切

第二模块：服务礼仪训练篇——细节决定成败

第三模块：礼仪演练强化篇——思路决定出路

## 【课程要点】

**第一模块：服务意识解读篇-----态度决定一切**

- 为什么让客户100%满意？
  - 顾客是谁？
  - 是你在选择客户，还是客户在选择你？
  - 重新定位客我关系
- 什么影响客户100%？
  - 客户满意度影响因素分析
  - 服务者素质与客户感知度
  - 魅力的服务如何打造？
- 如何让客户100%满意？
  - 服务意识与客户满意度
  - 如何打造贴心的服务意识？

- 服务意识核心是什么？
- 服务意识与企业成败关系

## 第二模块：服务礼仪训练篇----- 细节决定成败

- 礼仪概述
  - 有礼走遍天下
  - 礼仪≈企业利润
  - 得体的礼仪为你的服务加分！
- 厅堂仪容礼仪规范
  - 仪容要求---你的脸就是一张企业名片
  - 头发是你的第二张脸
  - 大堂经理手部要求细节
- 厅堂仪表礼仪规范
  - 柜员着装规范
  - 鞋、袜规范
  - 领带、丝巾、饰品规范
- 厅堂仪态礼仪规范
  - ✓ 服务中各种姿势的要领：
    - ✓ 站、立、坐、行、蹲
      - 手势 服务人员的制胜法宝
      - 鞠躬的艺术
      - 克服不雅的姿势
    - ✓ 眼神的运用技巧
      - 目光注视的方向
      - 目光注视时间长短
      - 目光注视的位置及避视礼节
    - ✓ 微笑的魅力及训练
      - 笑不露齿还是笑不露龈？
      - 完美的笑容是如何练成的？
      - 微笑训练
- 客户接待礼仪
  - 客户问候礼仪
  - 称谓礼仪
  - 引导礼仪
  - 握手礼仪
  - 介绍礼仪
  - 名片礼仪
  - 送客礼仪
- 柜员服务五部曲：
  - 亲切迎
  - 双手接
  - 快速办

- 提醒递
- 目相送
- 大堂经理引导七部曲：
  - 亲切迎
  - 专业问
  - 恭敬引
  - 示范做
  - 适提问
  - 巧引荐
  - 热情送
- 高端客户/客户接待常识
  - 温和亲切的态度（相由心生）
  - 简洁得体的表达（5种表达方式）
  - 诚恳的接待、贴心的照顾
  - 介绍（介绍自己、介绍他人、介绍集体）
  - 称呼（新客户、老客户、年龄性别不同）
  - 善于倾听（捕捉客户信息的5个细节）
- 接待演练---现场模拟演练

### 第三模块：礼仪演练强化篇-----思路决定出路

- 情景剧演练
- 课程融入设计
- 创意展示
- 竞赛评比
- 课程总结