

# 银行职场商务礼仪

## 课程对象：

行长、中高层管理者、（对公、个人、理财客户经理、大堂经理）

## 课程目的：

如何展示银行从业人员的礼貌修养，展示其良好的综合素质？如何展现一个银行管理的完善？这要从每位银行从业者个人形象塑造做起。每个人都希望自己仪

## 课程内容：

### 一、礼仪的概念

1. “礼”定义、起源、发展
2. “礼”：尊重，礼者敬人
3. “仪”：恰到好处的表示尊重的形式
4. 现代礼仪的特征
5. 什么银行职场礼仪

### 二、银行商务交往的艺术

1. 提升个人素质（内强素质、外塑形象）
2. 方便于交往应酬
3. 有助于维护企业形象

### 三、人际交往策略

1. 人际交往（上）
2. 人际交往（下）

### 四、银行仪表礼仪

1. 服饰礼仪
2. 银行商务礼仪 – 仪容仪表（男士篇）
3. 互动环节
4. 银行商务礼仪 – 仪容仪表（女士篇）
5. 互动环节（教丝巾的打法）
6. 修饰避人
7. 仪态礼仪——动态
  - 1) 目光
  - 2) 微笑
  - 3) 站姿（请学员演练）
  - 4) 坐姿（请学员演练）
  - 5) 走姿（请学员演练）
  - 6) 蹲姿
  - 7) 手势

## **五、银行接待礼仪**

1. 如何引导客户：走廊、楼梯、电梯、
2. 握手一般什么场合下握手？（请学员模拟）
3. 握手礼仪禁忌
4. 介绍（自我介绍、介绍他人）
5. 名片（请学员模拟）
6. 如何递交名片？
7. 如何接收名片

8. 座次你该坐哪个位置？小车、会客室、

9. 奉茶

## **六、银行交谈礼仪**

1. 语言礼仪

2. 交谈空间、距离

3. 私人问题五不问

4. 适合交谈的内容

## **七、银行办公礼仪**

1. 电话

2. 如何接听电话

3. 如何拨打电话

4. 进出办公室

5. 汇报工作

## **八、银行宴请就餐礼仪**

1. 宴请“五”M

2. 酒的分类

3. 饮酒礼仪

4. 宴会、家宴、便餐

5. 中餐席位安排

6. 桌次排列

7. 便餐的席位原则

8. 中餐用餐前后毛巾的使用原则

## 9. 西餐