

课程大纲：

一、银行人士的角色定位

1. 真实瞬间：人与人接触的第一感觉
2. 职业角色扮演的演变：从学生到职员需要改变哪些要素
3. 优雅地活着：礼仪可以提高生活的质量
4. 礼仪带给你机会：礼仪是你成功之路的秘密武器
5. 礼仪让你的心情更加亮丽
6. 员工个体形象行为与服务效果的关系

二、打造一流的银行职业形象

1. 自信是职业形象的开始
 - 1) 想像自己是个职业人士
 - 2) 让自己看上去像个职业人士
2. 微笑让你充满阳光
 - 1) 我的笑容价值百万美金
 - 2) 如何训练你的微笑？
3. 专业着装
 - 1) 服装：如何穿着工装？
 - 2) 服饰：如何点缀你的职业装？
 - 3) 色彩搭配：如何把五花八门的色彩调配成一幅幅美丽的风景？
 - 4) 着装细节：不小心的疏忽可能会让你的形象大打折扣。

三、银行礼仪的“专业举止”

1. 站姿训练
 - 1) 规范站姿训练
 - 2) 几种不受欢迎的站姿
2. 坐姿训练
 - 1) 规范坐姿训练
 - 2) 几种不受欢迎的坐姿
3. 行姿训练

- 1) 规范行姿训练
- 2) 几种场景的行姿规范
- 3) 几种不受欢迎的行姿
4. 手势训练
 - 1) 常用手姿
 - 2) 手势运用的注意
5. 银行营销及商务礼仪
 - 1) 客户的迎送
 - 2) 介绍
 - 3) 握手
 - 4) 名片的使用
6. 柜面服务礼仪：如何与客户隔“墙”而礼？
7. 内部员工交往礼仪：接打电话、与领导和同事打招呼、会议礼仪……
8. 银行礼仪用语
 - 1) 语言魅力训练
 - 2) 称呼礼仪
 - 3) 文明用语

四、商业银行礼仪禁忌

1. 徒有虚表
2. 矫揉造作
3. 生搬硬套

五、自我测试：你的形象价值多少？