

## 服务礼仪与行为规范

### 培训背景:

在产品同质化的银行业,如何抓住客户的心,服务无疑起到举足轻重的作用.所以,打造一流的服务礼仪和行为规范,是每一个大堂经理和柜员的必修课程.

### 课程收益:

打造一流的服务礼仪与行为规范,赢得更多的客户。

**培训对象:**大堂经理、柜员

**培训长度:**6小时(1天)

### 课程大纲:

#### 一、商业银行员工角色定位

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:如何穿着行服?
  - 2) 服饰:如何点缀你的职业装?
  - 3) 着装细节:不小心的疏忽可能会让你的形象大打折扣。
4. 银行礼仪的“专业举止”
  - 1) 站姿训练
  - 2) 规范站姿训练

- 3) 几种不受欢迎的站姿
- 4) 坐姿训练
- 5) 规范坐姿训练
- 6) 几种不受欢迎的坐姿
- 7) 走姿训练
- 8) 规范走姿训练
- 9) 几种不受欢迎的走姿
- 10) 手势训练
  - 1 常用手姿
  - 2 手势运用的注意
5. 银行商务行为
  - 1) 客户的迎送
  - 2) 介绍
  - 3) 握手
  - 4) 名片的使用
  - 5) 与客户距离、位置的把握
  - 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……
6. 银行礼仪用语
  - 1) 语言魅力训练
  - 2) 称呼礼仪
  - 3) 文明用语

### **三、商业银行礼仪禁忌**

1. 徒有虚表
2. 矫揉造作
3. 生搬硬套

### **四、服务意识的提升**

1. 蝴蝶效应
2. 服务社会化
3. 个人服务水平与职业的关系

### **五、服务规范与服务细节的提炼**

1. 欢迎道谢
2. 服务细节提炼
3. 工作效率与执行力
- 4. 自我测试：你的形象价值多少？**