

# 客户经理商务礼仪与沟通技巧

## 【课程前言】

21 世纪已进入“眼球经济”的时代，心态决定命运，形象成就未来，初次面对客户，如果你的外在形象不能吸引客户在你身上停留 3 秒钟，那么客户也一定不会花更多的时间来了解你的内涵。经过系统的礼仪培训，客户经理当你面对客户时必须保持衣着整洁，举止得体，精神饱满，昂首挺胸的个人形象及高效沟通技巧方可市场中取胜！

【培训时间】2 天 (共 12 学时)

【培训人员】银行行长、大客户经理等

【培训方式】

课堂讲述 ~~→~~ 案例分析 ~~→~~ 头脑风暴 ~~→~~ 情景演练 ~~→~~ 短片播放 ~~→~~ 图片展示 ~~→~~

## 【课程大纲】

### 第一板块：银行客户经理应必备的职业素养篇

壹、服务意识决定服务行为，服务行为决定服务结果

贰、银行客户经理服务态度要求

六字经：敬业、热情、耐心

参、银行客户经理服务质量要求

六字经：准确、高效、专业

四、“人而无信难立世”：诚信的人品

伍、“满腹才学是宝藏”：丰富的知识

六、“境有心生人为峰”：积极的心态

七、万绿丛中一点红：独特的形象魅力

### 第二板块：银行客户经理职业形象礼仪篇

#### 1、客户经理职业形象设计原则

✚ 要有一个统一的职业风格

✚ 个人形象设计与银行整体形象协调

✚ 个人形象设计与个人风格协调

✚ 个人形象因客户不同而做微调

## 2、客户经理“仪容”修饰技巧

✚ 发式、发型的职业要求

✚ 微笑、眼神是关键

✚ 面部、手部、皮肤的护理

✚ 女性化淡妆，力求妆成有却无

✚ 女士化妆与男士面部护理的具体要领

✚ 职场仪容的禁忌

## 3、客户经理“仪表”装扮技巧

✚ 服饰礼仪：佛靠金装，人靠衣装

✚ 装扮礼仪：三分长相，七分打扮

✚ 穿着的TOP原则

✚ 西装、领带、制服、首饰、鞋袜等配带要求

✚ 女士着职业装六大禁忌

✚ 银行职员常见着装误区点评

## 4、客户经理“仪态”训练技巧

✚ 站姿、坐姿、走姿、蹲姿训练

✚ 你的言谈举止时刻在向客户诉说：“你是个怎样的人”。

✚ 肢体语言解读及鞠躬礼仪训练

(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范、分组练习、现场模拟演练、讲师点评)

案例分享：

案例 1：谁泄露了我的秘密？

案例 2：客户经理的成功一笔。

## 第三板块：银行客户经理商务接待礼仪篇

### ● 面对客户时常用称呼礼仪

✚ 职务性称呼、职称性称呼、行业性称呼、性别性称呼、姓名性称呼、年

龄性称呼

- **与客户见面礼仪**

自我介绍及介绍他人

- **与客户握手礼仪**

握手的先后顺序、握手需注意细节、职场常见握手大忌分享

- **与客户交换名片礼仪**

如何规范接受名片、如何规范递交名片、如何巧妙索要名片

- **陪客户走路、迎客、送客礼仪**

以右为上、中央高于两侧、内侧高于外侧、

来有迎声、问有答声、走有送声

- **电话接待流程礼仪**

接听电话 拨打电话 移动手机“三不”原则

- **陪同客户进出电梯、进出门礼仪**

有专人驾驶 无专人驾驶 门从里开与从外开引领礼仪

- **与客户交谈视线关注礼仪**

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

- **接待客户人际距离礼仪**

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

- **乘车礼仪**

司机开车 主人或领导亲自驾车座次安排

- **宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪**

餐桌座次安排 奉茶注意事项

- **会客位次礼仪、会议座次礼仪**

桌子横放时 桌子竖放时

- **签字仪式位次礼仪、谈判位次礼仪**

#### 第四板块：银行客户经理高效客户沟通礼仪篇

- **影响沟通效果的因素分析**

- **银行客户经理实用职场沟通技巧**

- ✚ 学习了了解客户心理沟通层次图
- ✚ 解读不同性格客户用不同沟通模式
- ✚ 压力下客户通常四种沟通模式再现
- **与客户高效沟通四大策略**
- ✚ 微笑是通行证
- ✚ 赞美是润滑剂
- ✚ 有效倾听
- ✚ 高效提问技巧
- **聆听对方核心需求**
- **深入对方情境**
- ✚ 探索客户心理冰山
- ✚ 进入客户的心理世界（聆听与观察）
- ✚ 如何站在对方立场进行沟通
- ✚ 进入对方心理舒适区
  
- **高效沟通六部曲**
- ✚ 营造氛围
- ✚ 理解共赢
- ✚ 分析策划
- ✚ 提出方案
- ✚ 认同执行
- ✚ 实施检查