

《银行礼仪--理财顾问高端专属礼仪培训》

【课程背景】

- 此课程源于 5 家全国性互联网金融及财富管理机构的背景调研；
- 20 余位业内人力资源培训经理的真实困惑；
- 团队一年课量超 100 天的位行业培训讲师的关于金融业现状的真实总结；
- 近三年内课量 100 天左右的讲师本人课程案例的最新提炼；
- 合作过 59 家金融业培训机构的诚意诉求；
-

随着近年来国内富有阶层的兴起，市场对高端财富管理的需求与日俱增。据《中国私人财富报告》指出，2015 年中国私人财富将达到人民币 110 万亿元，高净值家庭数量达到 201 万户，拥有约 41% 的私人财富。到 2020 年，高净值家庭（可投资资产超过 600 万人民币）数量将以 11% 的年增长率增长至 346 万户，这为中国高端财富管理市场的发展提供了良好的机遇。

就目前发展现状来看，理财顾问在服务这类客户的过程中，会遇见如下的困惑：

- 专业人才短缺矛盾突显；
- 团队年轻，专业背景、个人综合能力弥补不了行业经验、生活阅历的短板；
- 转型，理财顾问如何从仅仅销售产品向提供综合性财富管理服务转型；
- 理财顾问个人综合素养有待提升、高端人群应对能力缺乏。

本课程颠覆以往传统的对于商务礼仪的认知，从高端礼仪、品味修养提升入手，通过大量案例研讨和练习，自如应对各类高端商务场合，真正让你做到有礼、有品、有内涵，在财富管理领域以礼仪支撑与客户互动，拥有自己的社交风格和魅力，成为客户喜欢又高绩效的理财顾问。

【课程时长】6 课时

【课程目标】

- 通过掌握商务礼仪应对能力，提升客户粘稠度、忠诚度；
- 结合企业文化，通过礼仪增加企业辨识度占领客户心智；
- 培养不同职业场合及社交场合的礼商指数，提升理财顾问的综合素养。
- 在各类高端商务活动中，积极应对，抓住机会、创造机会，提升销售业绩；

【课程大纲】

一、引言

- 1、 解读国家政策，把握趋势，以未来定当下
- 2、 例证：社会各阶层多角度看言论背后的阶层初心
- 3、 思考：变化中，如何前行？
- 4、 构建：综合维度中的理财顾问的精准坐标

二、聚焦理财顾问的角色

- 1、 思考：作为理财顾问，你是怎么样的人？
 - 辅助教学工具：视频感知与探讨
- 2、 研讨：理财顾问应具备的角色？
- 3、 对比：不同等级理财顾问的能力与素质
 - 案例：某私人银行理财经理的能力素质模型

三、内外兼修理财顾问的高端商务形象

- 1、 礼仪的内涵
 - 《周礼·春官·肆师》
 - 《礼记·曲礼》
- 2、 阐释：不同层面不同的人对于商务礼仪的认知和应用
 - 明确学习礼仪的意义和目的
- 3、 高端理财顾问形象规律和塑造方法
 - 理财顾问商务形象管理
 - ◇ 商务场合着装基准原则
 - ◇ 高端形象“三维”塑造技巧
 - ◇ 工具：不同商务、社交场合着装攻略
 - 理财顾问商务交往礼规
 - ◇ 工具：理财顾问仪态标准
 - ◇ 不同商务交往形式的礼仪原则
 - 电话礼仪
 - 见面礼仪
 - 介绍礼仪

- 引宾礼仪
- 送别礼仪

4、模拟演练：商务场景应对

四、餐桌上的魅力——宴请礼仪

1、宴会的分类

2、宴会的简介

- 座次安排
- 宴会的主题
- 男女宾客分别对待

3、餐桌的礼仪

- 中西式餐具的摆放标准
- 入座礼仪
- 点菜与上菜的礼节
- 斟酒礼仪
- 开宴礼仪
- 用餐的气氛以及禁忌
- 筷子与刀叉的使用禁忌
- 选择好餐桌话题
- 餐巾、餐布的使用

4、餐桌的入席与退席

五、使用社交礼仪“晋入”客户社交圈

1、思考：有效的社交行为能创造什么？

2、研讨：你是否跟客户能“玩”在一起？

- 剖析：大众与高端人群消费驱动力

3、用爱好共情，以品位增效

- 审美的能力让生活更有品位
- “让人觉得你懂”很重要
- 工具：品鉴类谈资话题展开指引
- 奢侈品鉴赏、腕上风情（名表）、葡萄酒鉴赏、茶文化品鉴等