

《银行礼仪--大堂经理服务礼仪》

【课程背景】

- 大堂经理应该如何规范着装
- 大堂应该如何行走坐立蹲
- 大堂经理怎样待人接物才得体又大方
- 怀着什么样的态度最容易好服务
- 应该树立什么样的服务理念
- 如何将服务标准化
-

大堂经理在银行营业网点内以流动的形式，主动引导、分流客户，并为客户提供金融服务、咨询指引和营销宣传。其为银行在建立和维护客户关系方面起到非常重要的作用，如接待引导客户、解答客户咨询、了解客户特殊需求、注意目标客户、留意客户交易习惯、满足重点客户特殊需求、处理客户不满以及为客户办理离柜业务等。

因此，大堂经理的言行举止、沟通技巧以及服务精神直接影响着客户的感受，影响着银行给客户的整体印象。

【课程目标】

从塑型、塑形、塑性等三个方面提升。

塑型帮忙我们：塑造规范的仪容着装

塑形帮忙我们：塑造良好的职业形态

塑性帮助我们：塑造利他的服务心态

【课程大纲】

前言：大堂经理形象塑造三部曲

- 外在温和优雅
- 内心热情强大
- 塑型——塑形——塑性

一、塑型

1、型之三个感觉

- 专业
- 干净整洁
- 男帅女靓

2、大堂经理仪容

- 卫生
- 头发
- 眼睛
- 耳朵
- 鼻子
- 胡子
- 嘴巴
- 脸部
 - ◇ 案例：明星素颜照
- 手部
- 体毛
- 如何保养
 - ◇ 降低青春折旧，提升美貌
- 怎样化妆
 - ◇ 化妆是一门技术，也是一门艺术

3、男大堂经理穿着要求

- 西装
- 衬衫
- 领带
- 男人三件宝

4、女大堂经理装穿着要求

- 行服搭配
- 丝巾

- 丝袜
- 鞋子
- 行徽

二、塑形

1、形之三个感觉

- 温和
- 优雅
- 精气神俱全

2、男大堂经理之形

- 站如松
- 坐如钟
- 行如风
- 卧如弓

3、女大堂经理之形

- 气若幽兰（含辞未吐，气若幽兰。华容婀娜，令我忘餐。——三国时期魏国曹植《洛神赋》）
- 站若荷花（亭亭玉立）
- 坐若松竹（笔直）
- 蹲若水仙（静雅含蓄）
- 行若茉莉（清净自然）

4、如何打电话

- 办公室电话礼仪
 - ◇ 请微笑着接电话
 - ◇ 电话响几声接
 - ◇ 第一句应该说什么
 - ◇ 如何转达
- 手机礼仪
 - ◇ 讨论：手机应该放在哪里

- ◇ 手机铃声
- ◇ 公共场合的手机接听
- ◇ 如何面对错拨的电话
- ◇ 如何面对广告电话
- 如何对待投诉电话
- 如何打电话

5、手势训练

- 递接物品动作要领
- 引领手势动作要领
- 不同手势的含义

6、见面礼仪训练

- 致敬礼
- 握手礼
 - ◇ 多人见面，先和谁握手
 - ◇ 两人见面，谁先伸手
 - ◇ 握手要领
 - ◇ 握手禁忌
- 鞠躬礼
 - ◇ 动作要领
- 拥抱礼
- 其他见面礼仪

7、介绍礼仪训练

- 自我介绍
- 他人介绍
- 被他人介绍

8、引宾礼仪训练

- 行不中道
- 及时关照与提醒
- 采用正确体态

- 不同场景的引宾
 - ◇ 上下楼梯
 - ◇ 进出电梯
 - ◇ 进出轿车
- 9、送别礼仪训练
 - 普通送别
 - 陪车送别
 - 礼尚往来

三、塑性

- 行为映照内心最真实的独白，心不变，行不变

1、服务理念来自哪里

- 宗教信仰——泰国、以色列
- 儒家文化——日本、台湾
- 大学教育——美国、澳大利亚
- 家庭教养——以色列、英国
- 工作培训——美国、新加坡
- 我们的服务理念来自哪里？
 - ◇ 来自高端服务业的带动
- 回归纯朴，修炼“利他”之心

2、服务案例解析

- 思考：我们经常讲，要有服务理念，那么是要有什么样的服务理念？
- 【案例】
- 精彩理念解析：检验服务是否成功，就看是否给顾客留下了美好印象和值得传颂的故事（没有给顾客留下美好印象和值得传颂的故事的服务是零服务）

3、服务标准

- 好服务从善待身边每个人开始
- 为顾客着想的

4、服务口诀

- 形成本行特有的服务口诀，并传授给新人
- 服务金口诀