

《银行服务礼仪》课程大纲

【课程背景】

在目前竞争主体繁多、产品同质化特征较明显的情况下，谁能够为客户提供更多个性化、差异性的感动服务，谁就在竞争中赢得主动，取得更好的经营效益。“以客户为中心”，是银行经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。当前，互联网金融、金融脱媒和利率市场化大大改变了银行业的生存状态，迫切需要主动转变思路，加快转型步伐。今后越来越多的客户不再满足于传统服务，而是追求高品质的个性化服务，这要求银行竞争从拼数量向拼便捷、拼体验、拼专业等方面转变。客户在选择高品质产品的同时，会选择高度职业化员工提供的高满意度服务所带来的愉快体验。

银行服务贵在“深入人心”，既要把服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，提高客户满意度和忠诚度，形成独特的竞争优势。礼仪，是个人素养的外在体现，更是银行形象的具体展现。服务礼仪已经成为一项令个人脱颖而出、让企业更臻完美的沟通手段。很多时候，职场中的成功或失败并不仅仅取决于能力和专业，更在于礼仪形象与人际交往。

通过银行服务礼仪课程的学习，可以内强个人素质、外塑银行形象，使交往对象产生敬业、专业、有礼、有节的良好印象，增强与客户的沟通能力，打造高内涵、高修养、高品位的职业风范，培育更强的客户黏性，促进品牌形象的提升。

【课程特色】

内外兼修，诚于中、形于外，与工作现状紧密结合

理论和实践相结合，简单、易学、实用、高效

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

【课程目标】

- 1、使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象，提升服务意识，强化沟通技能，规范服务行为

- 2、 掌握服务礼仪的相关技巧并熟练运用，展现工作中的服务魅力
- 3、 培养学员人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理服务过程中的人际关系，满足客户的个性化需求

【培训课时】 1天（6小时/天）

【授课对象】 银行服务工作的一线员工、大堂经理、理财经理

【课程内容】

第一讲：礼仪之核心内涵

1. 礼仪的定义
2. 礼仪的本质
3. 银行服务礼仪是什么？
4. 优质服务是服务行业的灵魂
 - (1) 什么是优质的客户服务？
 - (2) 服务的层次与特征

第二讲：礼仪之仪容仪表

1. 形象之首轮效应的重要性
2. 仪容
 - (1) 女士仪容
 - (2) 男士仪容
3. 着装礼仪
 - (1) TPO 原则
 - (2) 女士着装要求及禁忌
 - (3) 男士着装要求及禁忌

第三讲：礼仪之行为举止

- 1.表情语
 - (1) 微笑
 - (2) 眼神
2. 标准站姿
3. 标准坐姿
4. 标准行姿
5. 标准蹲姿
- 6.手势运用

第四讲：礼仪之商务交往

1. 见面礼仪
2. 鞠躬礼仪
3. 引领礼仪

4. 介绍礼仪
5. 握手礼仪
6. 名片礼仪
7. 拜访礼仪
8. 电话礼仪
9. 办公室礼仪
10. 座次礼仪
11. 电梯礼仪
12. 乘车礼仪
13. 宴请礼仪

第五讲：礼仪之有效沟通

1. 三种沟通方式
2. 倾听
 - (1) 倾听的三大原则
 - (2) 倾听的5个层次
3. 沟通的漏斗
4. 学会赞美
5. 人际沟通的法则

第六讲：礼仪之岗位规范：

1. 柜面人员服务营销七步曲
 - 第一步：举手迎
 - 第二步：笑相问
 - 第三步：礼貌接
 - 第四步：快准办
 - 第五步：巧营销
 - 第六步：提醒递
 - 第七步：目相送
2. 大堂经理客户分流礼仪规范
 - 询问客户需求
 - 婉言拦截处理
 - 引导客户体验
 - 主动了解询问
- 3 客户经理拜访礼仪
 - 提前预约

- 未雨绸缪
- 守时守约
- 衣冠整洁
- 举止得体
- 适时告辞

第七讲：整体情景模拟演练

授课方式: 互动、体验、角色扮演、实例操作、视频、音乐、游戏、人体雕塑。