

# 《银行业客户商务接待礼仪》

**【课程时间】** 1 天

**【主讲老师】** 胡爽姿

**【培训对象】** 银行清算中心工作人员、新员工

**【培训模式】** 引导式教学、理论讲授、案例解析、多媒体、情景演练、小组讨论等

## **【培训背景】**

礼仪是展现一个人内在素质与修养的有力工具，得体的礼仪能够帮助你在与客户交往的各种场合进退自如，能够与不同性格和社会阶层的人士愉快沟通，能够有效提高沟通效率并改善沟通结果，对人际关系和自身品位的提升大有益处。对于银行业人士来说，先做人再做事，“做人”的许多规则都在日常礼仪中得以非常大的体现。

## **【培训目标】**

1. 整体提升银行新员工的个人魅力与职业素养；
2. 提升新员工对外的沟通能力与技巧；
3. 改善公司销售人员的精神面貌，着装品味、礼仪礼节和总体态度，令其在与客户商务会面中更有自信。

## **【课程内容】**

### **模块一：银行商务职场人员的客户印象管理**

#### **一、由内而外的素养呈现**

- 1、魅力微笑
- 2、美丽的眼神

3、舒心的问候——秘书“三语”

4、真诚的含义

5、个人自我情绪管理

二、诚于中而形于外——高雅仪容仪表礼仪

1、想表达什么——公关接待人员的职业风格要求

2、个人形象的有效表达

- 面部、眉毛、眼睛、唇部化妆要求与颜色搭配及禁忌
- 发型要求
- 手的要求
- 对首饰的色彩、款式的限制与要求

3、服装的 TPO 原则

4、色彩的心理寓意与心理影响

5、用细节营造制服的品味

6、误区分析及现场点评

## **模块二：银行人员商务交往礼仪**

一、可以听到的形象——电话礼仪

1、电话接听的规则和禁忌

2、成败在细节——通话中的“为”与“不为”

3、常见电话中的礼仪错误

4、手机的使用礼仪

5、微信礼仪讲究与禁忌

## 二、 商务介绍礼仪

- 1、用介绍打开交际之门--自我介绍的原则
- 2、过犹不及----自我介绍的常见误区示例分析
- 3、居间介绍的顺序、方法、禁忌
- 4、称呼的艺术

## 三、握手礼仪与禁忌

- 1、握手时机的选择
- 2、握手顺序的选择
- 3、握手的要领
- 4、牢记握手的禁忌

## 三、名片的使用礼仪

- 1、名片制作三不准
- 2、名片交换的细节与禁忌
- 3、中西方在名片使用上的异同比较
- 4、名片索取与拒绝的得体方式

## 四、尊卑有序---位次礼仪

- 1、乘车的礼仪
- 2、乘电梯、楼梯的礼仪
- 3、行走中的礼仪
- 4、谈判签字礼仪
- 5、会谈的座次礼仪
- 6、上下楼的礼仪

## 7、宴会座次礼仪

## 五、商务接待礼仪实践

- 1、接待的原则——接待人员的选择学问
- 2、怎样接待——接机（车）现场礼仪与接待人员行为禁忌
- 3、接机（车）前的精心准备
- 4、将客人送达目的地后的礼仪
- 5、奉茶（咖啡）的礼仪
- 6、接待过程中紧急情况的应对与处理
- 7、送别客人的礼仪

## 模块三：会务、会议活动工作礼仪

### 一、会议礼仪：

#### 1、计划流程、运作筹备

- 明确会议宗旨
- 成立会务组
- 确定流程议程
- 合理的时间安排
- 做好接待安排

#### 2、会场布置、会议座次

- 安排入场及坐次
- 配备会场服务人员
- 掌握会场节奏

- 合理有效的维护会场秩序（手机的处理）

### 3、会议传达、会后沟通

- 会议主持人的礼仪
- 发言者的礼仪
- 听众的礼仪
- 会议记要工作的要点
- 重要会议的评估成果（评估表建立）
- 会议传达的双流向

### 课程总结