
私人银行客户经理商务礼仪培训方案

一、培训要旨

通过培训使学员能够全面、系统地了解 and 掌握作为现代企业的管理者应具备的礼仪规范与职业化特质。通过培训对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出私人银行客户经理应有的职业化特质。

二、课程特点：

结合案例进行专业礼仪知识讲授和训练,给学员以深刻的启发，授课过程中强调实际训练和专业礼仪知识及互动游戏融为一体，让每个学员都能参与其中，由内而外的去接受和体验礼仪的魅力，从专业角度塑造出高素质、高品味的商务团队。

三、授课方式：

头脑风暴、场景模拟、互动、案例、游戏、音乐教学

四、时间：1天

五、培训内容

第一模块 职业素养与服务意识篇

开篇：团队的建立

- 组建团队

第一讲：礼仪是一种心态,一种修养，一种尊重

- 案例分享
- 礼仪提升职业价值
- 礼仪的原则：控制情绪、照顾感受、永不失态
- 职场魅力七把金钥匙
- 客户在期待——尊贵感的服务
- 自信心与职业荣誉感
- 培养职业亲和力

第二讲：角色定位

- 案例：谁让企业损失千万订单？
- 服务场合：您就是品牌！
- 服务礼仪角色定位：我是谁？
- 顾客是谁？上帝吗？

第二模块 私人银行客户经理----职业形象礼仪篇

第一讲：形象塑造与着装礼仪

- 形象决定成败
- 形象传递品质与性格
- 品牌形象定位
- 3V 法则
- 形象提升策略
- 仪容仪表的规范与禁忌
- 魅力着装 TPO
- 着装细节禁忌
- 衬衣礼仪细节与选择
- 西服礼仪细节与选择
- 饰物佩戴的禁忌
- 职业皮鞋的要求

第三模块 私人银行客户经理——赢在举手投足间

- 案例说明

-
- 微笑的魅力
 - 站姿训练
 - 坐姿训练
 - 蹲姿训练
 - 鞠躬礼仪训练
 - 指引手势训练
 - 引领走姿训练
 - 介绍时的手势训练
 - 上下楼梯走姿训练
 - 递送物品姿态训练
 - 茶水递送手势训练
 - 手势禁忌

第四模块：私人银行客户经理--高效能沟通的技巧

- 高效能沟通是成功的基础
- 言谈礼仪的原则（真诚、文明、专注）
- 谈吐的基本技巧（接近、说服、拒绝）
- 沟通的4大法宝
- 沟通3A法则
- 倾听与赞美
- 适度的肢体语言与脸部表情
- 服务用语的规范
- 如何用好接待用语
- 与同事之间沟通交流
- 礼仪的用语及避讳原则
- 培训方式：讲解、案例分析

第五模块：私人银行客户经理---温文尔雅体现接待的真情

- 接待前的准备
- 迎接客户礼仪
- 接待客户礼仪
- 接待客户时的要求
- 引领接待礼仪
- 座次礼仪
- 茶和咖啡礼仪

- 送客礼仪

-
- 培训方式：分析、讲解、综合

第六模块：私人银行客户经理电话礼仪---塑造声音的魅力

- 树立良好的电话形象
- 亲切的第一声
- 良好的姿态影响电话中你的声音
- 电话礼仪的基本原则
- 拨打电话的礼仪
- 接听、转接、留言、结束电话的基本技巧
- 手机礼仪
- 接听私人电话时
- 培训方式：讲解、分析、示范、模拟

第六模块：常用商务礼仪---吹响商务交往的序曲

- 寒暄、介绍、称呼礼仪
- 握手礼仪
- 拜访、交谈礼仪
- 致意礼仪
- 介绍与自我介绍
- 名片礼仪
- 迎来送往的乘车的礼仪