

---

# 银行服务礼仪培训方案

## 一、培训背景

金融业的全面开放，外资的全面进入，对银行业既是挑战又是机遇。

中国金融业要在短时间内完成转型，建立起符合国际的经营模式，缩小同外资银行的差距——培训是提升银行竞争力的最佳手段之一。通过培训可以使银行从业人员在规范的服务基础上，可以灵活的运用服务技巧，掌握与客户的沟通能力。

学习银行服务礼仪的目的是提高全员的个人素质和综合素质，增强服务意识，完善形象，创造亲和力，增加银行的市场竞争力，观念的改变，绩效的提高，问题的解决。

## 二、培训目标

通过培训使员工提高职业化素质，从而提升企业精神面貌。

通过培训进一步将企业文化精神理念落实到行为规范中

通过培训认识自己所属行业前景及自身发展空间，明确工作职责和电话处理流程。

通过培训使员工快速进入工作角色，提高市场竞争意识。

---

## 三、授课方式：头脑风暴、场景模拟、互动、案例、游戏、音乐教学

## 四、培训内容

### 第一模块 职业素养篇

#### 开篇：团队的建立

- 组建团队

#### 第一讲：新员工服务意识的建立

- 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
- 正确的心态对工作绩效的影响
- 从平凡的工作中构建幸福和成功
- 员工个人行为对公司整体形象的意义
- 客户化服务的重要作用

#### 第二讲：职场角色定位

- 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？

#### 第三讲：客户满意度层次——情感的增值过程

- 层次 1：核心产品或服务
- 层次 2：服务和系统支持
- 层次 3：技术表现
- 层次 4：客户互动要素
- 层次 5：情感因素

### 第二模块 形象礼仪篇

#### 第一讲：银行服务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
  - 气质与仪态：站坐行的礼仪
  - 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 银行服务规范-专业举止礼仪**

#### **第一讲：站姿、坐姿、走姿、蹲姿**

- 迎接客户时的正确站姿
- 办理业务时的正确坐姿
- 工作区间的正确走姿
- 工作区间的正确蹲姿

#### **第二讲：身体手势语言**

- 迎接客户时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
- 办理业务中头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言
- 处理内部事宜时头部、眼神、面部表情、手势、上下身躯语言

#### **第三讲：物品取放方式**

- 接递存折、证件、开户凭证等的正确方式
- 客户借用笔或其他物品时的正确递交方式

### **第四模块：银行服务技巧**

#### **第一讲：快速建立良好第一印象**

- 四分钟光环效应的掌握及运用
- 谨防第一印象的负面效应
- 初次见面的禁忌
- 如何称呼对方
- 如何记住对方的姓名
- 向客户致谢的技巧

#### **第二讲：客户接待技巧**

- 接待环境
- 向客户致意的不同礼节及禁忌
- 致歉的方法和原则
- 名片的正确递接方式及技巧
- 介绍的顺序
- 介绍的方式及禁忌
- 从问候开始有目的地交谈
- 交谈的正确方式
- 安全范围距离空间的妙用

- 
- 敬茶礼仪
  - 开门、关门与上下楼梯
  - 为客户引路的技巧
  - 客户乘车的接送
  - 主次席位的划分及禁忌

### 第五模块：服务人员的语言艺术修练

- 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

### 第六模块、有效处理客户抱怨与投诉

#### 一、防止客户报怨与投诉的恶化

抱怨与投诉种类及对应策略资费/帐单/业务流程/系统问题/服务问题、

如何防止顾客抱怨升级并有效化解抱怨

顾客抱怨处理流程与技巧

如何有效降低投诉数量

处理投诉的礼仪策略与方法

处理投诉的正确流程及主要步骤

#### 二、用服务补救有效化解客户不满

什么是服务补救

怎样进行服务补救

案例讨论：“你收到我们的信了吗？”

- 案例讨论：“让抱怨的顾客开心”