

银行金牌服务礼仪

【课程背景】

是否懂得和运用礼仪，反映出一个人自身的素养和品德。企业管理者和员工是否懂得礼仪往往折射出企业文化的水平和经营管理的境界。银行作为窗口型企业，每个环节都在展示着企业的形象，实际上个人形象就是企业形象，职业形象通过外表、沟通、礼仪留给客户印象，这个印象反映了企业的信誉、产品及服务的质量。服务礼仪可以使无形的服务有形化、规范化、系统化，树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让银行工作人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

【课程收益】

- 1、强化服务意识，提升职业素养，提高服务技巧，学员服务心态与服务质量上新台阶；
- 2、对学员仪容、仪表进行精细化规范，针对不同学员外形条件特点，重新塑造服务形象，每位学员的服务形象达到颠覆性的变化；
- 3、通过行之有效的训练方法，严格训练服务仪态，提升员工在客户面前的气质呈现，学员整体面貌达到空姐的标准；
- 4、提升企业公众形象，提高顾客信赖感，培养忠诚顾客。

【课程时间】6小时/天

【授课对象】柜面服务人员；大堂经理；客户经理

【授课方法】幽默讲授+学员互动+案例分析+情景模拟+小组竞赛+实战演练

【课程大纲】

一、柜面服务的内涵

- 1.1 服务的现状和趋势
- 1.2 服务的重要性
- 1.3 服务的内涵

二、服务形象塑造

- 2.1 形象是一生的战略问题
 - 2.1.1 首因效应：第一印象的解读
- 2.2 从头做起
 - 2.2.1 服务行业头发的基本要求
 - 2.2.2 女士发型的统一梳理方法与技巧
- 2.3 职业女士化淡妆基本要求与技巧

图片分析：令人生厌的态度令人欢迎的态度

总结：服务形象是一面真实的镜子，您以怎样的形象示人，客户就会以同样的形象回报。

三、制服着装规范

- 3.1 着装整体要求
- 3.2 女士职业装的基本规范与要求
- 3.3 男士职业装的基本规范与要求
- 3.4 工作名牌的系放要求
- 3.5 不同场合着装选择

案例分析：希拉里的形象与克林顿的选票

操作训练：女士服务发型的设计、梳理技巧与训练

女士淡妆的设计、基本步骤与技巧训练
女士丝巾的统一系法及训练
男士头发梳理技巧训练
男士系领带训练

四、公众仪态呈现

4.1 对客仪态

4.1.1 站姿…自信、坚定、有力的代名词

4.1.2 坐姿…尊重从身体前顷开始

4.1.3 走姿…阳刚与阴柔之美

4.2 微笑——运气和财富的交换器

4.2.1 服务行业微笑的含义解读

4.2.2 微笑的基本要求（速成+长期）

4.2.3 微笑训练（抬眉亮眼的训练）

案例分析：我的微笑，客户的愤怒？

4.3 服务举止动作

4.3.1 不同手势的使用

4.3.2 引领带位

4.3.3 递物与接物礼节要求

4.3.4 进出电梯、上下楼梯的次序要求

4.3.5 蹲姿的训练（半蹲式、交叉蹲式）

案例分析：我的引领背后，客户消失了

操作训练：

站姿仪态“一顶二张”训练

走姿仪态“一撑二放三常”训练

微笑的抬眉亮眼训练

引领动作的训练

五、服务接待基本礼节

5.1 顾客沟通的空间区域运用

公务区域、社交区域、亲密区域

5.2 对客的目光注视

社交凝视区域、公务凝视区域与亲密凝视区域

5.3 服务声音（语音/语调/语速）的控制

5.4 服务礼貌用语的规范与使用

礼貌用语十字训练

5.5 服务基本礼节

点头礼；称呼礼；鞠躬礼；接打电话礼仪

操作训练：服务礼貌用语的训练；

点头礼、鞠躬礼的训练

六、服务综合展示

以小组为单位，结合银行对客户服务业务，利用现有的场地与设施设备，设计不同的工作情景进行模拟演练。

时间：8-10分钟

要求：小组通过讨论、设计情境、计对白，准备道具。将所训练的内容正确应用。评价标准：情境设计的合理性；团队的协作精神与凝聚力；团队的整体面貌；每位学员的形象规范性与效果呈现等。

建议：可邀请相关领导做嘉宾现场评价与指导，检查培训效果。培训课程圆满结束。