

# 新员工商务礼仪

## 【课程背景】

当 90 后这代新生力量步入工作岗位时，如何能够快速融入团队、适应行内各项规章制度、用心服务客户，这是所有银行都面临的紧迫任务，今天激烈竞争的环境下，银行企业间比拼的是软实力，新员是代表着本行的整体形象，而礼仪并非仅仅是握手、名片、鞠躬、问好，它存在与日常工作生活中的点滴中。

【课程时长】12 小时（两天）

【授课形式】理论讲授+模拟演练+头脑风暴

## 【培训目的】

- 1、让新员工了解基本商务礼仪规范，提升本行的公众形象；
- 2、熟练掌握常见场景的礼仪标准，展示得体仪态；
- 3、提升新员工的个人形象，增强自信心；

## 【课程特色】

- 1、从日常细小处切入；
- 2、内容切合实际；
- 3、授课风格轻松；

## 【课程内容】

### 第一部分 积累岗位的职业“资本” --- 新员工岗位素养

#### 第一章 提高岗位“市值”--- 岗位职责

##### 壹、工作准则

- 1、以客为尊
- 2、激情创新
- 3、团队合作
- 4、合规经营
- 5、追求卓越

##### 二、业务要求

- 1、让追求卓越成为习惯
- 2、保持积极的心态
- 3、尊重客户价值和人格
- 4、自觉遵守客户服务标准和流程
- 5、加强与客户的有效沟通
- 6、提供文明标准服务,满足客户需求
- 7、虚心听取客户意见和建议
- 8、感恩客户，提高客户的满意度和忠诚度

#### 第二章 保持良好的“运行”--- 新员工职业状态

##### 一、职业道德规范

- 1、忠于职守，坦诚相见
- 2、提高警惕，严守秘密
- 3、循规守法，尊章守制

##### 二、积极心态

- 1、内心的丰盈
- 2、自信的状态
- 3、平和的表情
- 4、正念的练习
- 5、倾听和倾诉

## 6、调整的思维

### 第三章 让工作随时“兑现”—新员工工作效率管理

#### 壹、找到时间大盗

##### 1、内部因素

##### 2、外部因素

#### 二、告别拖延症

##### 1、认知方法

##### 2、情绪方法

##### 3、行为方法

##### 4、刻度工作

#### 三、规划工作量

#### 四、选择重要性

##### 1、执行 Do

##### 2、委托 Delegate

##### 3、删除 Delete

##### 4、推迟 Delay

#### 五、碎片时间利用

#### 六、巧用智能软件

### 第四章 面向未来自觉“加载”—客户经理工作目标设定

#### 一、目标要明确

##### 1、时限性

##### 2、明确性

##### 3、挑战性

#### 二、衡量进展

##### 1、可衡量

##### 2、可行性

##### 3、系统性

#### 三、清除障碍

##### 1、时间聚焦效应

##### 2、行为习惯延展性

##### 3、设定清晰的计划

#### 四、制订计划

##### 1、完工后犒劳自己

##### 2、把工作写在纸上

##### 3、把任务分解处理

#### 五、把握时间

#### 六、每天温习

#### 七、描绘理想

#### 八、坚持行动

## 第二部分 品质服务不“欠息”—新员工服务素养

### 第一章 装提升我的“面值”—新员工个人形象管理

#### 一、职业着装礼仪

礼仪之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。

——《礼记·冠义》

##### 1、男士：

- 1) 西装文化：版式、色彩、面料
  - 2) 男士经典配饰：鞋、手表、腰带、包、眼镜
  - 3) 场合着装：会议、办公室、宴会
  - 2、女士：
    - 1) 办公室着装要点：精致、干练、时尚、女人味
    - 2) 不同场合着装要求：会议、宴会、办公室
    - 3) 女士职场胶囊单品：丝巾、鞋、包、风衣、衬衫
- 职业容貌礼仪
- 1、个人气味管理：口腔、身体、衣服
  - 2、女性客户经理职场妆

互动内容：对错图片辨别

## 第二章 固化礼仪的“汇率水平”——新员工中的形体礼仪

### 一、新员工服务中的基本站姿礼仪

- 1、男士
- 2、女士

### 二、新员工服务中的鞠躬礼仪

- 1、迎宾
- 2、问候

### 三、新员工服务中的引领礼仪

- 1、进门
- 2、房间

### 四、新员工服务中的微笑礼仪

### 五、新员工服务中的蹲式服务

### 六、新员工服务中的走姿礼仪

### 七、新员工服务中的坐姿

### 八、新员工服务中的递送物品

### 九、新员工服务中的开门礼仪

### 十、新员工服务中上下电梯礼仪

### 十一、新员工服务中的送客礼仪

互动方式：逐一练习，老师指导

## 第三章 与客户保持“在线”状态 -- 新员工电话礼仪

### 一、新员工座机电话礼仪

#### 1、电话形象

“我是谁？”“我代表谁？”“我要表达什么？”“我怎样塑造我的声音形象？”

#### 2、电话前的准备

提纲 时间 问候语 称呼语 表情

互动方式：根据不同题目模拟练习

#### 3、接听电话注意事项

口腔内的准备 周围环境 回应的方式

#### 4、挂断电话礼仪

挂断前的总结 结束语的准备 挂断后的情绪 挂断时间

## 二、新员工手机使用礼仪

- 1、来电铃声
- 2、短信中的冷语言和热语言
- 3、接听环境
- 4 拨打时间
- 5 手机外壳与职位的呼应

## 三、新员工微信礼仪

- 1、头像与个人形象
- 2、点赞的时机
- 3、评论的方式
- 4 发朋友圈内容与个人形象
- 5 微信群内聊天方式
- 6 微信与个人销售

互动方式：案例分析

## 第三部分 面向未来自觉“加载” --新员工社交素养

### 第一章 “预置”客户的需求 -- 新员工客户拜访要点

#### 一、新员工拜访客户前的准备

- 1、时间把握
- 2、新员工如何为客户准备伴手礼
- 3、客户资料了解
- 4、产品介绍准备

#### 二、新员工拜访客户过程中的礼仪

- 1、见面礼仪
- 2、握手礼仪
- 3、介绍礼仪
- 4、名片礼仪
- 5、座次礼仪
- 6、交谈礼仪

### 第二章 新员工语言礼仪

#### 一、新员工大堂服务语言

- 1、问候语
- 2、帮助语
- 3、咨询语言
- 4、送别语言

#### 二、新员工语气语调的运用

- 1、语调
- 2、语气
- 3、音量
- 4、节奏

#### 三、新员工服务用语禁忌

- 1、“不知道”
- 2、“不清楚”
- 3、“不归我管”
- 4、“我还有事”

- 5、“去找领导/总行解决”
- 6、“不知道/不清楚”
- 7、“资料上都写着，自己看”

互动内容：影片观看、小组讨论

## 第二章 新员工应该掌握的储户异议处理

### 一、处理流程

- 1、感同身受
- 2、感谢反馈
- 3、剖析心理
- 4、找到需求
- 5、迅速隔离
- 6、安抚情绪
- 7、耐心倾听
- 8、认真记录
- 9、创造共建
- 10、反馈结果

### 二、客户异议处理三回避

- 1、急于下结论
- 2、处理转他人
- 3、答复用术语

### 三、客户的异议处理三原则

- 1、积极回应
- 2、告知进程
- 3、回避术语

### 四、客户异议处理案例解析

- 1、排队时间久，储户不耐烦
- 2、业务办理慢，储户着急
- 3、大堂空调温度太低，个别储户觉得冷
- 4、网点没有停车位，储户抱怨

### 总结

- 回顾内容，答疑解惑
- 课程收尾，奖励优秀
- 持续跟进，学能致用