

银行新员工职场礼仪素养提升

【课程背景】

职场礼仪是银行从业人员促进客户关系的必备技能，其重要性甚至超过了业务技能，也是各个银行之间隐形竞争力的体现，银行新员工往往对银行服务礼仪缺乏执行力与认知力，从而导致员工上岗后的服务行为不妥从而影响银行的服务营销效果。通过对其进行礼仪培训，针对银行不同岗位的服务，把礼仪与服务相结合，服务于营销相结合，通过礼仪培训提升银行的服务力跟核心竞争力，体现礼仪服务竞争力。

【课程收益】

- 建立新员工服务心态，高度重视个人服务能力
- 掌握银行服务的礼仪服务要点及方法
- 树立礼立于心外化于行的理念，理解礼仪的核心
- 了解礼仪服务的重要性，掌握银行礼仪服务的要点

【课程时间】 1天，6小时/天

【课程对象】 银行新员工

【课程特色】 运用案例 游戏 研讨 角色扮演 情景模拟进行实战演练

【课程大纲】

第一讲：服务礼仪与服务意识

一、服务礼仪的核心内涵

二、正确了解客户和客户意识

案例分析：《我的自助餐经历》 没有吃完被服务员大吼

三、为什么要培养客户意识？

四、什么是优质客户服务？

案例分析：《我的海底捞经历》、《我的良子洗脚的经历》

五、优质客户服务从哪儿而来？

1、客户感知四维度

2、客户感知 vs. 客户期望

3、客户服务的层次--超越客户期望（五层级）

案例分析：

《我的必胜客之旅》，《我的广州就餐经历》、《我的西贝就餐经历》

互动练习：《你所经历的优质服务》

第二讲：银行新入职人员形象礼仪塑造

一、银行网点服务人员规范化仪容服务礼仪

1. 首因效应——你的形象还好吗？

2. 银行网点服务人员仪容仪表要求概述

3. 银行职员职业着装要求

4. 银行网点服务人员着装禁忌

图片展示：标准着装模板

5. 银行网点服务职员发型基本要求

图片展示：标准发型展示

二、银行网点服务人员面部礼仪

1、银行网点服务人员的表情训练

1) 目光礼仪——客户”凝视“区域

图片讲解：目视对方的合理距离与区域

4) 微笑礼仪——最美的语言“微笑“

第三讲：银行新入职人员服务行为准则

一、专业的仪态要求

1. 标准站姿训练

2. 标准坐姿训练

图片展示：讲解指导

3. 手上语言——标准手势训练

1. 手势的禁忌

2. 规范化服务手势礼仪

1) 邀请手势礼仪

2) 招手迎宾礼

3) 指示手势礼仪

4) 指示落座手势礼仪

图片展示：讲解指导

二、银行网点会面接待礼仪

1. 基本接待礼仪

- 1) 称呼礼仪
 - 2) 介绍礼仪
 - 3) 微笑礼仪
 - 4) 沟通礼仪
2. 语言礼仪——“五声服务”

第四讲：银行新入职人员标准化服务流程

一、柜员迎客、送客、业务办理 9 部曲

1. 手相招
2. 站相迎
3. 目相接
4. 笑相问
5. 双手接
6. 及时办
7. 巧推荐
8. 双手递
9. 站相送

二、职业化服务语言表达的要素

1. 语音、语调的服务沟通要领
2. 标准服务话术的基本应用
3. 超越基本话术的深层沟通技巧
4. 化解自己与客户的不良情绪
5. 有效沟通技巧

第五讲：课程整体总结与回顾