

# 《银行服务礼仪》课程大纲

## 【课程背景】

在目前竞争主体繁多、产品同质化特征较明显的情况下，谁能够为客户提供更多个性化、差异性的感动服务，谁就在竞争中赢得主动，取得更好的经营效益。“以客户为中心”，是银行经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。当前，互联网金融、金融脱媒和利率市场化大大改变了银行业的生存状态，迫切需要主动转变思路，加快转型步伐。今后越来越多的客户不再满足于传统服务，而是追求高品质的个性化服务，这要求银行竞争从拼数量向拼便捷、拼体验、拼专业等方面转变。客户在选择高品质产品的同时，会选择高度职业化员工提供的高满意度服务所带来的愉快体验。

银行服务贵在“深入人心”，既要把服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，提高客户满意度和忠诚度，形成独特的竞争优势。礼仪，是个人素养的外在体现，更是银行形象的具体展现。服务礼仪已经成为一项令个人脱颖而出、让企业更臻完美的沟通手段。很多时候，职场中的成功或失败并不仅仅取决于能力和专业，更在于礼仪形象与人际交往。

通过银行服务礼仪课程的学习，可以内强个人素质、外塑银行形象，使交往对象产生敬业、专业、有礼、有节的良好印象，增强与客户的沟通能力，打造高内涵、高修养、高品位的职业风范，培育更强的客户黏性，促进品牌形象的提升。

## 【课程特色】

内外兼修，诚于中、形于外，与工作现状紧密结合

理论和实践相结合，简单、易学、实用、高效

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣

## 【课程目标】

- 1、使学员了解如何塑造与组织风格相吻合的专业形象，提升服务意识，强化沟通技能，规范服务行为

- 2、 掌握服务礼仪的相关技巧并熟练运用，展现工作中的服务魅力
- 3、 培养学员人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理服务过程中的人际关系，满足客户的个性化需求

**【培训课时】** 1天（6小时/天）

**【授课对象】** 银行服务工作的一线员工、大堂经理、理财经理

**【课程内容】**

## 第一讲：礼仪之核心内涵

1. 礼仪的定义
2. 礼仪的本质
3. 银行服务礼仪是什么？
4. 优质服务是服务行业的灵魂
  - (1) 什么是优质的客户服务？
  - (2) 服务的层次与特征

## 第二讲：礼仪之仪容仪表

1. 形象之首轮效应的重要性
2. 仪容
  - (1) 女士仪容
  - (2) 男士仪容
3. 着装礼仪
  - (1) TPO 原则
  - (2) 女士着装要求及禁忌
  - (3) 男士着装要求及禁忌

## 第三讲：礼仪之行为举止

- 1.表情语
  - (1) 微笑
  - (2) 眼神
2. 标准站姿
3. 标准坐姿
4. 标准行姿
5. 标准蹲姿
- 6.手势运用

## 第四讲：礼仪之商务交往

1. 见面礼仪
2. 鞠躬礼仪
3. 引领礼仪

4. 介绍礼仪
5. 握手礼仪
6. 名片礼仪
7. 拜访礼仪
8. 电话礼仪
9. 办公室礼仪
10. 座次礼仪
11. 电梯礼仪
12. 乘车礼仪
13. 宴请礼仪

## 第五讲：礼仪之有效沟通

1. 三种沟通方式
2. 倾听
  - (1) 倾听的三大原则
  - (2) 倾听的5个层次
3. 沟通的漏斗
4. 学会赞美
5. 人际沟通的法则

## 第六讲：礼仪之岗位规范：

1. 柜面人员服务营销七步曲
  - 第一步：举手迎
  - 第二步：笑相问
  - 第三步：礼貌接
  - 第四步：快准办
  - 第五步：巧营销
  - 第六步：提醒递
  - 第七步：目相送
2. 大堂经理客户分流礼仪规范
  - 询问客户需求
  - 婉言拦截处理
  - 引导客户体验
  - 主动了解询问
- 3 客户经理拜访礼仪
  - 提前预约

- 未雨绸缪
- 守时守约
- 衣冠整洁
- 举止得体
- 适时告辞

## 第七讲：整体情景模拟演练

授课方式: 互动、体验、角色扮演、实例操作、视频、音乐、游戏、人体雕塑。