

银行柜面服务礼仪

-陈雪梅老师

课程背景：

质检总局、国家标准委联合中国人民银行发布 9 项金融服务国家标准，将从保障基本服务、规范新兴服务、降低服务风险 3 个方面，系统规范金融服务。对金融服务实体经济的重要技术规范，进一步规范金融机构的管理与服务行为，对提高金融服务供给质量和效率实现金融机构与消费者之间信息有效传递，保障消费者合法权益发挥十分重要的促进作用。

因此，提高银行网点服务人员的素质，提升网点服务人员的服务水平，进一步提高服务质量；更好地对服务对象表示尊重；为提升银行的整体形象，使银行创造出更好的经济效益和社会效益，树立银行的优秀品牌显得尤为重要。

课程收益：

1. 通过银行礼仪培训，使得学员了解银行服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。
2. 全面掌握银行工作人员服务礼仪的基本规范，并知晓言行举止的动作要领，提升个人形象。
3. 使学员统一银行服务标准，展现银行良好形象，全面提高银行软性竞争力。
4. 使学员掌握重要的服务沟通技巧，从而更有效的与客户沟通，提升工作效率，培养忠实客户。
5. 掌握与客户交谈时的语言艺术。

授课方式：

五步方式：

- 第一步：讲给学员听
- 第二步：做给学员看
- 第三步：请学员来做
- 第四步：从旁指导
- 第五步：给学员鼓励赞美，纠正错误，达到标准

课程时间：1-2 天，6 小时/天

课程对象：银行前台、大堂经理、客户经理、高层管理人员等

课程大纲

第一讲：重新认识自我——银行服务礼仪新理念

一、案例鉴赏

1. **案例：**他为何为难银行工作人员？

思考：如果你去消费，喜欢什么样的服务人员？

2. 服务礼仪的概念重塑

- 1) 优质服务的重新定义
- 2) 服务礼仪的价值
- 3) 服务与礼仪的双面刃

二、服务意识的重新定义

1. 我的工作为客户带来什么？

2. 为此我要做些什么？
3. 客户的感受是怎样的？
4. 我留下了什么？

现场演练：分组研讨，学员分享。

第二讲：仪容仪表礼仪——银行一线服务人员职业形象塑造

一、仪容礼仪——银行男士职业形象打造

1. 男士发型要求
2. 男士仪容禁忌

二、仪容礼仪——银行女士职业形象打造

1. 女士仪容禁忌
2. 女士职业妆容技巧
 - 魅力职场妆容解析
 - 女士职业妆容的特点
 - 女士职业妆容必备品
 - 女士职业妆容上妆步骤
 - 保持一整天美丽妆容的诀窍
 - 十分钟职业妆容的技巧

三、仪表礼仪——银行男士、女士仪表形象规范

1. 男士着装规范
 - 1) 西装着装要领
 - 2) 衬衣的穿着要领
 - 3) 着装的“TPO”原则
 - 4) 着装的“三个一”原则、着装的“三色”原则
 - 5) 皮鞋、袜子、皮包的选择与搭配
 - 6) 职业装着装大禁忌
2. 女士着装规范
 - 1) 干净整洁、整齐规范
 - 2) 领带与领花/丝巾的佩戴
 - 3) 行徽的佩戴
 - 4) 鞋袜、配饰的搭配与选择
 - 5) 女士工作制服穿着禁忌
3. 服务人员饰品、丝巾的选择及佩戴方法
 - 1) 三种丝巾折叠方法
 - 2) 丝巾的佩戴技巧

现场演练：请学员上台做模特，由学员点评，以人为例，正醒自我（正面，反面）

第三讲：仪态礼仪——银行工作人员仪态规范

一、标准站姿

1. 男士标准站姿的规范

理论讲解+实操训练

2. 女士标准站姿的规范

理论讲解+实操训练

3，站姿中面部表情训练

4，站姿体态训练方法

1) 采用头顶书

2) 膝夹纸

二、标准坐姿

1．男士标准坐姿的规范

理论讲解+实操训练

2．女士标准坐姿的规范

理论讲解+实操训练

3，坐姿中面部表情训练

三、标准行姿

1．男士标准行的规范

理论讲解+实操训练

2．女士标准行的规范

理论讲解+实操训练

3．行姿中面部表情训练

四、标准蹲姿

1．标准蹲姿的规范

理论讲解+实操训练

2．蹲姿的注意事项

五、端，拿，递，送

1，端拿递送的规范

理论讲解+实操训练

2，端拿递送的注意事项

案例：某银行服务人员接待客户案例

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第四讲：银行服务礼仪（服务的五项基本修炼）

一、手势礼仪

1．不同手势与心理象征

2．手势的礼仪规范

3．常用的服务手势

理论讲解+实操训练

二、引领礼仪

1．引领人员方位

2．引领的手势及步伐

理论讲解+实操训练

三、迎送礼仪

1．来有声，迎

2．离有礼，送

3．学员两两一组实操训练，老师从旁指到

四、敬语礼仪

1．礼貌用语种类

1) 称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语

五、微笑礼仪

1. 微笑礼仪的标准

2. 筷子训练法

理论讲解+实操训练

案例：某银行顾客感受案例

现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范

第五讲：柜面及窗口服务规范化七步曲

第一步曲：举手迎

1. 礼仪规范要点

面带微笑，目光平视，眼神亲切

2. 标准坐姿及手势

3. 礼貌语言范本

“××您好，请坐”

第二步曲：笑相问

1、礼仪规范要点：

面带微笑，目光平视，眼神亲切。

请字不离口，谢字跟着走

2、礼貌语言范本：

“请问您要办理什么业务？”

“您是要……？您还需要……？我可以帮您一并办理。”

第三步曲：礼貌接

1、礼仪规范要点：

面带微笑，目光平视，眼神亲切。

请字不离口，谢字跟着走

2、双手接递的规范化手势

3、礼貌语言范本

“请出示您的证件和卡片，谢谢您的配合！”

第四步曲：及时办

1、礼仪规范要点：

面带微笑，目光平视，眼神亲切。

2、双手接递的规范化手势

3、礼貌语言范本

“您的业务办理……请您稍等……谢谢您的配合！”

第五步曲：巧推荐

1、礼仪规范要点：

面带微笑，目光平视，眼神亲切。

2、动作要领：

先看客户，后五指并拢，指尖方向指向台卡方向，再看向客户

2、礼貌语音范本

“不好意思，您的业务办理大概需要*分钟时间，这是……您可以……”

第六步曲：提醒递

1、礼仪规范要点：

面带微笑，目光平视，眼神亲切。

2、接递手势

3、礼貌语言范本

“请您核对无误，在……签字(单据文字方正对客户)……谢谢您的配合！”

第七步曲：目相送

1、礼仪规范要点：

面带微笑，目送客户直至离柜。

2、标准站姿

3、礼貌语言范本

“请带好您的……谢谢光临！请您慢走！”