

《新员工礼仪、营销和职业规划》课程

培训形式：理论 50%、实战演练 20%、案例讨论、游戏 20%、经验答疑 10%

参加对象：基层员工，新员工

课时：共 2 天（14 小时）

课程内容

一、新员工礼仪——仪表形象

- 第一印象重要性——7 秒“首因印象”
- 职业形象四原则
- 银行男女员工仪容仪表要求

二、新员工礼仪——举止行为

【现场练习及案例分享】

- 职场站姿——体现你的精气神
- 坐姿、走姿、蹲姿
- 微笑、眼神、打手势
- 见面问候、引领陪同礼、乘坐电梯、转介绍
- 座位座次、端茶和递水、递送名片
- 餐饮（食堂就餐）注意事项
- 接打电话
- 办公场合其他事项

三、厅堂服务和营销

- 厅堂服务
 - 柜面服务“八步规范”训练
 - 形体语言表达技巧
 - 大堂经理的使命和服务流程
 - 客户分流
 - 不同层次客户识别
 - 不同个性客户的识别
 - 厅堂服务禁忌
- 厅堂营销
 - 旺季营销——塑氛围 **【照片分享】**
 - 旺季营销——办活动 **【他行经验学习】**

- 厅堂营销第一步——大堂经理
 - ◆ 角色定位
 - ◆ 主动服务营销流程图
 - ◆ 大堂恰当营销 【案例】
- 营销话术训练——原理导入 【案例分析及全体开口训练】
 - ◆ 不要找妈妈要找爸爸
 - ◆ 多问一句话
 - ◆ 问三个让对方答“是”的问题
 - ◆ 问答赞
 - ◆ 对对对，您说的对
 - ◆ 您是加一个蛋，还是两个蛋？
 - ◆ 营销话术“三句半”
 - ◆ 说对方感兴趣的利益点
- 银行产品营销话术 【适用人群、挖掘痛感、异议排除、促成话术学习】
 - ◆ 开通手机短信通知营销话术
 - ◆ 开通网上银行营销话术
 - ◆ 人民币理财产品营销话术
 - ◆ 银行保险理财产品营销话术

四、职业规划和前景

- 机遇与挑战，解读当今竞争及未来的竞争是？
- 个人未来与企业的发展，我为谁工作？我的角色是什么？
- 银行营业厅是什么地方？顾客是谁？是你在选择客户，还是客户在选择你？
- 银行职业路线及规划