

银行接待和服务礼仪

培训对象：银行一线服务人员、办公后勤人员、理财经理等

课 时：2天（共12小时）

培训形式：理论50%，实战演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%

课程大纲：

第一部分：银行接待和服务礼仪的重要性 (了解)

- 一、银行为什么要提高服务水准？
- 二、培养良好个人习惯——创造优质服务礼仪水准——提升银行品牌形象
- 三、启动学习礼仪规范的深层次“意愿”

第二部分：商务礼仪

一、仪容仪表

1. 职场形象四原则
2. 银行女员工形象要求
 - ◇ 场合着装
 - ◇ 裙装五不准
 - ◇ 佩戴首饰四大原则
 - ◇ 化妆注意事项
3. 银行男员工形象要求
 - ◇ 西装的选择和保养
 - ◇ 衬衫穿着“五”原则
 - ◇ 领带的颜色和佩戴
 - ◇ 配饰三一定律

二、举止礼仪

1. 男士标准站姿
2. 女士标准站姿
3. 标准坐姿
4. 鞠躬和点头欠身礼
5. 轻盈的移动
6. 优雅的取物
7. 手位指示
8. 微笑——运气和财富的交换器

三、拜访或接待礼仪

1. 握手——谁先伸手？握手轻重？持续时间？
2. 迎接——几个人人接？什么级别的人接？提前多久到达？
3. 指引和陪同——在客户左面还是右面？在客户前面还是后面？左手指引还是右手指引？
4. 乘电梯——谁按电梯？谁先上电梯？手部指引动作？
5. 走楼梯——走在客户前面还是后面？让客户走左边还是右边？
6. 商务介绍——语言、手部动作、转介绍顺序
7. 递送名片——递送动作、递送顺序、名片禁忌
8. 商务会谈、回见、谈判、签约的座位座次
9. 商务和谈判时应注意的礼仪
10. 奉茶和递水——倒多满？常见误区
11. 公务乘车——私家车、专职车、商务车、中巴车
12. 送别——几个人送？送别时经常会犯的错误姿

四、办公室礼仪

1. 办公室的门——如何敲门？
2. 办公室的门——进门礼、出门礼
3. 递物与接物
4. 沟通礼仪
 - ◇ 沟通三原则
 - ◇ 观察的技巧
 - ◇ 倾听的技巧
 - ◇ 表达的技巧
 - ◇ 不同人的沟通方式
5. 电话礼仪
 - ◇ 接听电话的程序规范
 - ◇ 电话应对的技巧
 - ◇ 接听电话的礼仪
 - ◇ 拨打电话的要诀么

四、商务礼仪演练

第三部分：大堂礼仪

一、大堂礼仪概述

二、大堂经理服务规范

1. 主动迎接、引导分流
2. 识别客户、营销推荐
3. 投诉处理、送别客户

三、大堂礼仪演练

第四部分：柜面礼仪

一、柜员柜面礼仪简介

二、柜面规范化服务“八步规范”

1. 举手招迎：您好，欢迎！（微笑）
2. 请客入座：您请坐，请问您要办理什么业务？
3. 双手递送：请出示您的身份证、卡或存折。请稍等，我马上为您办理
4. 递送折页：您的业务办理大概需要 3 分钟，这是我行最新的理财活动，很多人关注，您可以看一下
5. 请输入密码：请您输入密码
6. 核对签字：请您核对后在这里签字
7. 过钞提醒：收您现金 3 万元（这是您的现金 3 万元），请看计数器
8. 微笑送客：再见请慢走！

三、文明服务用语：五字十声（请，您好，谢谢，对不起，再见）

四、柜面礼仪演练