

---

# 银行员工服务礼仪与沟通课程大纲

## 课程大纲

### 导引：未来银行的发展与变化

#### 视频：智能化银行

1. 银行与支付宝、京东、百度合作的思考
2. 未来银行的核心竞争力
3. 未来银行人的核心能力
4. 银行服务质量的重要性

### 第一讲：导入——服务的影响力

#### 一、关于服务

##### 1. 服务的意义及内涵

###### 1) 服务创造价值

——服务行业的创新与发展

#### 案例分析

——消费者对服务的期望越来越高

#### 现场讨论

——银行业的服务处于什么水平

#### 视频分享

#### 二、服务质量的提升

1. 各行业的竞争核心：服务质量
2. 服务质量的影响因素

#### 案例分析

---

1) 服务产品与人员

2) 服务技能与流程

3. 服务的影响力

1) 服务致胜：服务是核心竞争力

2) 服务案例分享

## 行业内外服务案例分析

## 第二讲：核心——服务力提升关键

### 一、银行核心竞争力—服务力

1. 服务力提升

#### 案例分析

1) 我们的客户需要怎样的服务

#### 现场讨论

2) 银行新员工必备服务力

2. 服务意识决定服务行为

3. 你能代表你所在的银行及团队吗

1) 做好银行工作，你还缺什么？

#### 现场讨论

2) 服务态度的重要性

3) 态度>能力

### 二、培养优质服务态度与服务意识

1. 重新认识自我

1) 我是谁

---

“学校人”——“银行人”

2) 我选择银行的十大理由

### 讨论交流

3) 我能给银行带来什么

4) 银行新员工应有的意识和态度

2. 优质服务意识及态度

1) 客户是我的朋友

2) 客户虐我千百遍，我待客户如初恋

3. 银行工作必备心态

1) 快乐服务的心态

2) 服务共赢的心态

### 第三讲：关键 1——服务礼仪修炼

#### 一、银行服务之形象塑造

1. 服务形象的重要性

1) 魔鬼印象数字：7 38 55

——你得第一印象只有一次机会

2) 银行业服务形象的要求：整洁、统一、专业

3) 富有亲和力的形象需要打造

2. 精致的仪容、仪表打造

#### 现场实操演练

1) 女士仪容要求

2) 女士妆容与化妆技巧

——女士盘发训练

---

——女士化妆流程

3) 男士仪容要求：发型、面容、饰品、个人卫生等

3) 职业装的规范着装

——标准着装要求

——丝巾的佩戴与 5 种系法

——领带的 4 种系法

🌈 仪容仪表整理实操 7 步曲

## 晨会实用

3. 优雅的仪态训练

1) 有劲/静的站姿

2) 优雅的坐姿、蹲姿

3) 规范到位的鞠躬、引导及指示

4) 魅力微笑

——笑容是可以训练的

——微笑可以拉近彼此距离

5) 目光交流

——公务区、社交区、亲密区、私密区、隐蔽区

——眼神要充满情切感

5) 递接物品

## 二、服务礼仪之营业厅服务礼仪

1. 大堂经理接待礼仪

### 现场模拟演练

1) 迎宾

---

2) 询问

3) 引导

4) 送宾

2. 营业厅柜面服务礼仪

**现场模拟演练、角色扮演**

1) 举手迎

2) 笑相问

3) 礼貌接

4) 及时办

5) 巧营销

6) 提醒递

7) 目相送

3. 营业厅服务规范用语

1) 服务迎接语及问候语

2) 服务引导用语

3) 普通话与方言如何选择

**三、银行服务之接待礼仪（现场模拟演练）**

1. 接待三到与三声

1) 三到

2) 三声：来有应声、问有答声、走有送声

2. 温馨合宜的招呼语

1) 使用顾客易懂的话语

2) 简单明了的礼貌用语

- 
- 3) 生动得体的问候语
  - 4) 避免避讳语、不当言辞
  - 5) 公关润滑剂
3. 如何引导访客

### 现场演练

- 1) 了解不悦的服务表现
  - 2) 优雅的引导手势
  - 3) 上下楼梯的引导方式
  - 4) 会客室开关门及座位安排
4. 端茶倒水礼仪

- 1) 水杯如何拿放
- 2) 茶叶与水放多少为宜

### 四、银行服务之社交礼仪

1. 称呼、介绍礼仪
2. 握手、名片礼仪
3. 电话礼仪
4. 电梯、楼梯礼仪
5. 奉茶与接待礼仪
6. 迎客、送客礼仪

### 第四讲：关键 2——沟通技巧训练

#### 一、有效沟通

1. 沟通以良好的结果为最终导向

---

1) 与领导、同事的沟通

2) 与客户的沟通

2. 沟通三要素：表达、倾听、反馈

1) 倾听技巧训练

2) 耳朵倾听和肢体倾听

3) 化聆听为语言

4) 重复引申减少误会

5) 表达感受

3. 沟通中的 28 原则

4. 沟通中望、闻、问、说

1) 望：察言观色、目光注视、观察技巧

2) 闻：倾听技巧及倾听中应避免使用语言

3) 问：问话的方法

4) 说：

--怎么与陌生人快速套近

--怎么说话两边不得罪

--赞美的话如何说的不像拍马屁

--如何让批评良药不苦口

## 二、有效沟通之语言基本功

1. 良好的语言、准确的语感、节奏的安排、适当的肢体语言

2. 语言清晰度、专业度、亲和力

3. 语言、语速训练

4. 肢体语言训练

---

5. 语言的艺术性与技巧性

## 现场训练

### 三、银行服务之沟通的艺术

1. 了解客户性格
2. 客户心理性格分析
3. 根据客户的认知程度、语速语调、情绪处理
4. 用顾客喜欢的方式说话
5. 灵活应对顾客的不满情绪

✚ 案例分析与情景演练

## 第五讲：反思—服务力提升思考

### 一、前四讲收获

1. 主要内容总结
2. 现场模拟演练总结提炼
3. 感悟及思考分享

### 二、如何将学习运用到实际

1. 学习死党机制
2. 学习会或学习小组建立
3. 意识：不是知识没有用，而是你没用
4. 如何将学习运用到工作中（小组研讨形式）

### 二、学习循环推动

1. 基于本次学习收获，下次你希望需要学习什么主题
2. 个人学习的方法

---

### 3. 带着问题学习及思考

#### 讨论交流与案例分析