

柜员服务礼仪及柜面一句话营销

专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从银行服务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白职场规则和规矩的培训内容；
- ◆ 帮助学员掌握仪容仪表，行为举止礼仪，言语沟通等职场礼仪；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何对客进行日常服务接待礼仪培训。
- ◆ 通过培训让学员真正成为一名知礼懂礼之人，实现个人和企业，从形象到素质的全面提升。

课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

课程规划

培训对象：柜面人员

培训时间：1天

培训形式：现场讲授、图片纠错、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

课程大纲

模块一：礼仪的概述

- 培训的背景——完美体现金融业基础工作及亮点工程
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 学习运用礼仪对个人和企业的影响

模块二：柜员仪表礼仪

- 银行职员的发型要求及禁忌
- 银行职员的面容要求及禁忌
- 银行女职员化妆要求及禁忌
- 银行职员体味要求及禁忌
- 银行职员手部要求及禁忌
- 银行职员口腔要求及禁忌

模块三：柜员仪态礼仪

- 银行职员站姿规范与禁忌
- 银行职员坐姿规范与禁忌
- 银行职员走姿规范与禁忌
- 银行职员蹲姿规范与禁忌
- 银行职员鞠躬礼仪规范与禁忌
- 银行职员手势规范与禁忌

模块四：柜员着装礼仪

- 银行服务人员着装礼仪
- 银行男职员着装规范
- 银行女职员着装规范
- 银行职员着职业装上岗规范
- 个人工作用品及物品使用规范

模块五：柜员语言礼仪

- 柜台服务文明礼貌用语
- 电话礼仪

- 交谈礼仪与禁忌

模块六：柜面一句话营销技术

- 银行服务总流程
- 柜面服务流程七部曲
- 柜面服务主要内容及银行主要产品
- 什么是一句话营销
- 一句话营销技巧
- 一句话营销话术
- 营销转介