

银行柜员服务礼仪与营销技巧专题培训

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
- 银行职员的面容
- 银行女职员化妆
- 银行职员体味
- 银行职员手部
- 银行职员口腔

模块三：柜员仪态礼仪

- 银行职员站姿
- 银行职员坐姿
- 银行职员走姿
- 银行职员蹲姿
- 银行职员鞠躬礼仪
- 银行职员手势

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

模块五：银行规范礼仪和标准化服务

- 柜员服务标准
- 柜员销售礼仪
- 柜员规范化管理

模块六：积极服务心态的建立

- 常见柜员不良服务心态

- 消极心态对个人及工作的影响
- 如何建立正确的服务心态与个人价值

模块七：柜员服务的正确认知

- 服务到底是什么
- 柜员的服务价值如何体现
- 提升服务的 7 个有效方法

模块八：柜员服务沟通技巧提升

- 常见的柜员沟通障碍
- 克服沟通障碍的策略
- 与客户沟通的 4 个有效工具
- 掌握不同性格客户的心理需求
- 解读客户的肢体语言