

# 银行网点标准化服务礼仪与服务沟通技巧

## 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：**银行网点职员

**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

## 第一章：银行网点标准化服务礼仪

### 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：网点人员仪容仪表礼仪

- 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：网点人员仪态礼仪

- 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：网点人员着装礼仪

- 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：网点人员语言礼仪

- 服务文明礼貌用语

- 交谈礼仪与禁忌

## **第二章：网点服务沟通技术**

### **模块一：服务沟通之——沟通心态调整技巧**

- 从“心”开始的沟通
  - 常见的不良沟通心态
  - 常见的沟通态度
- 直达人心的服务沟通过程

### **模块二：服务沟通之——肢体语言解读技巧**

- 透视客户身体语言的秘密
- 破解客户脸部非语言行为
- 破解客户脚与腿的非语言行为
- 破解客户手臂的非语言行为
- 破解客户手部的非语言行为
- 破解客户腹、胸与肩的非语言行为

### **模块三：网点服务沟通之——不同性格客户的沟通技巧**

- 不同性格的客户类型
- 不同性格客户的思维、语言及行为模式解析
- 与不同性格客户的沟通技术

### **模块五：网点服务沟通之——企业内部沟通技巧**

- 上行沟通的技术
- 下行沟通的技术
- 平行沟通的技巧