

银行商务人士形象塑造与管理

专题培训

课程收获

- ◆ 本课程从商务礼仪的不同角度、不同层面、不同内容进行综合训练，让学员明白商务交往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，言语沟通等商务礼仪；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何进行商务宴请活动的礼仪培训。
- ◆ 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：银行高层商务人士

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

- 礼仪真的重要吗——不可忽视的礼仪再学习
- 礼仪的五大类别及应用场合
- 礼仪到底可以提升我们什么？

模块二：商务人士的面子问题——7秒定印象

- 商务交往第一眼看什么？
- 商务人士的面子大事
 - 女士面子之事（发型、妆容、饰物、肢体）
 - 男士面子之事（发型、妆容、饰物、肢体）

模块三：商务人士着装品味——巧用服装提升品味

- 着装在商务交往中带给交往对象的心理感受
- 如何通过着装提升商务交往信任度
 - 常见商务着装的误区
 - 商务女士的优雅着装选择（款式、颜色、鞋袜、配饰）
 - 商务男士的魅力着装选择（款式、颜色、鞋袜、搭配）
- 女士着装显瘦高的十个小技巧
- 男士着装规避不良体型的小技巧

模块四：商务人士体态展现技巧——合理体态运用达成商务目的

- 眼神的秘密
 - 常见的眼神表现
 - 透过眼神看关系
 - 眼神掩藏的内心秘密
- 站姿知多少？
 - 一秒钟读懂对方的性格特征
 - 不同站姿体态隐藏的内心秘密
 - 商务交往得体站姿
- 坐姿显修养
 - 常见的几种坐姿

- 不同坐姿暗含的不同心理感受
- 如何运用不同坐姿达成商务交往
- 商务坐姿与社交坐姿的区别
- 走路的学问
 - 迈腿即知内心
 - 不同走姿传递的真实内心感受
 - 商务交往中的走姿规范
- 手势
 - 常见商务交往错误手势
 - 手势传递的实际感受
 - 商务交往常用手势

模块五：商务往来形象细节管理——细节决定交往时限

- 称谓与问候的技巧
 - 称谓可获得的商务心理感受
 - 不同场合下称谓及问候的方法
 - 不恰当的称谓与问候分析
- 介绍定上下
 - 常见商务介绍中的错误
 - 常用的两种商务介绍（自我介绍、转介绍）
 - 让别人快速记住自己的自我介绍
 - 转介绍的规则
- 小名片大学问
 - 名片的重要性
 - 递接名片的注意事项
 - 要名片的几个方法
- 握手礼仪
 - 握手中产生的尴尬
 - 握手的掌势、力度、时间、距离、顺序
 - 握手的禁忌

模块六：通过位置看分身——商务交往中的位次安排

- 同行或引领的走位

■ 如何安排座位

- 您了解座次安排吗？
- 座次安排有什么规则？
- 会议时三种座次排列（相对式、并列式、自由式）
- 不同会议场合座次安排中的大学问
- 谈判时两种座次安排（标准式、竖桌式）
- 宴会时的座次安排
- 合影时的位次排列（政务场合合影、商务场合合影）
- 乘车座次安排（双排座轿车、越野车、大客车）
- 女士如何优雅得体的上下车

模块七：商务接待形象

■ 会议或会晤接待

- 接待的流程安排
- 接待中的细节要点
- 如何做好送客

■ 宴会接待

- 中餐宴会接待规则
- 如何安排商务宴会
- 如何点菜和敬酒
- 餐具使用方法与禁忌
- 餐巾的正确使用
- 餐桌常见的不良行为
- 餐桌话题的选择

模块八：商务交谈形象——提升人际关系沟通技巧，增强个人语言亲和力，和谐商务交往人际关系

■ 电话形象

- 拨打时的注意事项
- 接听时的注意事项
- 转接时又该怎样做呢
- 电话礼仪禁忌
- 手机使用小贴士

■ 交谈形象

- 交谈中常见的误区
- 内容的禁忌