

# 银行新进柜员心态与工作技能提升专题培训

## 课程收获

- ◆ 本课程从银行新进员工的心态、服务礼仪、服务意识、团队合作及营销技巧的的不同角度、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；
- ◆ 帮助学员调整工作心态、提升仪容仪表形象，规范行为举止礼仪，提升言语沟通能力；
- ◆ 学会如何与客户打交道、如何对客进行日常营销服务的培训。
- ◆ 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：**3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

## 【课程大纲】

### 第一天：新员工心态培养与调整

#### 模块一：新员工角色定位与转变

- 1、环境的转变
- 2、角色的定位
  - 校园对职场
  - 天之骄子对职场新人
- 3、适应职场的关键转变
- 4、职业人的分类
  - 你想成为哪种人？
- 5、新人误区
  - 惯性思维
  - 眼高手低
  - 不懂装懂

#### 模块二：如何应对职场挫折

- 1、度过蘑菇期
  - 蘑菇期管理定律
- 2、正确对待挫折
  - 摆正心态
  - 适当宣泄
  - 学会倾诉
  - 客观冷静的分析
  - 寻求解决之道
  - 做最坏的打算
- 3、放低自己
- 4、正确对待压力
  - 常见的压力表现
  - 现场压力测试

- 如何对待压力
- 如何寻找工作乐趣

#### 5、情绪的正确认知

- 什么是情绪
- 常见的错误情绪认知
- 情绪对于人生的意义
- 健康与情绪的关系
- 心态与情绪的关系

#### 6、影响心态的元素

- 外部因素
- 内部因素

#### 7、平衡心态的技巧

- 由内而变
- 由外而观

### **模块三：职场心态修炼**

#### 1、自我价值认知

- 职场自信建立的方式
- 爱与感恩
- 学会尊重自己的情绪

#### 2、思维形态的认知

- 常见的思维模式
- 如何改变不良思维模式
- 积极思维模式的培养方法

#### 3、心灵的整体认知

#### 4、找寻快乐

### **第二天：柜员服务意识与服务礼仪提升**

#### **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

## 第三天：透视式沟通艺术

### 模块一：心态透视沟通艺术

- 从“心”开始的沟通
  - 常见的不良沟通心态
  - 常见的沟通态度
    - 让人无路可退的退缩型态度
    - 让人孤单的侵略型态度
    - 让人享受的积极型态度
- 直达人心的沟通艺术过程
- 改变心态的沟通技巧

### 模块二：肢体透视沟通艺术

- 透视身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为

- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为

### 模块三：性格透视沟通艺术

- 性格与个性的透视
- 个性掩盖之下的性格透视
- 性格色彩测试及分析
- 不同性格优劣势解析

### 模块四：渠道透视沟通艺术

- 面对面沟通优势与劣势
- 你会正确接打电话吗
- 书面沟通的技巧
- 会议沟通的必要准备
- 网络沟通合理利用

### 模块五：企业内部透视沟通艺术

- 透视向上沟通的常见问题与解决艺术
- 透视下行沟通的常见问题与解决艺术
- 透视平行沟通的常见问题与解决艺术

## 第四天：服务认知与服务意识提升

### 模块一：服务到底是什么？——服务意识强化+服务技巧提升

#### 一、我们不仅要服务，重要的是要做卓越服务

- 1、付我们薪水的是谁？
- 2、好服务就是好企业
- 3、服务是什么？
- 4、服务存在于哪儿？
- 5、顾客是谁？
- 6、客户真的是上帝吗？

#### 二、服务不仅需要喊口号，关键的是要掌握 7 大“秘诀”

- 1、微笑永远是卓越服务的第一大法宝——服务肢体
- 2、做业务要有希尔顿刷马桶那样的决心和品质——服务执行

- 3、时刻准备着随时为客户提供卓越服务——服务预案
- 4、看人待物并非是卓越服务中容易做好的事情——服务态度
- 5、大显身手，为企业创造更多的回门利润——服务利润
- 6、卓越服务至关重要是创造新服务力——服务创新
- 7、服务视角决定服务高度——服务视角

## **第五天：团队融入与职业化**

### **团队建设**

#### **模块一：团队成就梦想——我们都需要团队的力量**

**授课形式：互动、讨论、讲授**

- 你的梦想是什么？
- 团队可以为你的梦想提供什么帮助？
- 打造更优秀团队的 10 个因素

#### **模块二：如何成为好队员**

**授课形式：互动、讨论、讲授**

- 如何实现和谐竞争
- 决定团队成败个人因素
- 10 个问号看自己
- 如何成为最有价值的队员

### **新员工职业化**

#### **模块一：银行职员为什么要讲职业化**

- 1、职业化的内涵
- 2、我们为什么不够职业化
- 3、如何做到职业化
- 4、常见的银行非职业化现象

#### **模块二：职业化的工作技能——柜员工作效率提升**

- 1、我们应该有做事的样子
- 2、工作技能专业化
- 3、弥补技能上的不足
- 4、做客户的顾问
- 5、绝对建立个人工作档案
- 6、提升个人沟通能力

- 7、使客户有安全感
- 8、赢得客户的信任
- 9、承担无限责任

### **模块三：职场化的工作形象——形象提升**

- 1、个人职业化形象的要点
- 2、注意协调与沟通
- 3、学会与上司沟通

### **模块四：职业化的工作态度——柜员个人态度改善**

- 1、用心把事情做好
- 2、给客户预期之外的惊喜
- 3、用心把事情做到位
- 4、做事情不用心的表现
- 5、培养职业化工作态度的要领
- 6、四个反思

### **模块五：职业化的工作道德——柜员工作道德提升**

- 1、工作道德意识与企业品牌的关系
- 2、企业品牌形成的三个阶段
- 3、品牌的成本