

# 银行新进柜员心态与工作技能提升专题培训

## 课程收获

- ◆ 本课程从银行员工服务礼仪、投诉处理、沟通技巧的不同角度、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，提升言语沟通等能力；
- ◆ 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：**银行职员

**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

## 【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

### 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

- 银行男职员着装规范
- 银行女职员着装规范

### 模块五：银行投诉处理技巧

#### 授课形式：互动、讨论、讲授

- 面对投诉客户的语言技巧
- 异议情况处理原则
- 产生不满、抱怨、投诉的三大原因：
- 讨论：客户最需要什么？
- 彼此尊重、换位思考
- 客户情感需求
- 客户业务需求
- 职权之内的情况处理
- 职权之外的情况处理
- 替代方案 巧妙示弱

## 模块六：银行职员沟通技巧

授课形式：互动、讨论、讲授

- 服务从沟通开始
- 常见的沟通错误
- 不良的沟通心态
- 不同性格客户的沟通技巧
- 解读客户肢体语言