

银行新员工标准化服务礼仪培训

银行业正在处于一个快速发展与竞争的时代，面对激烈的国际金融业竞争，银行要想在竞争中成功并快速发展，必须要求每一个银行行从业人员具备良好的礼仪礼貌修养，银行新入职的员工更是如此。新员工面临着从校园人到职业人的角色转换，如何使新员工快速的进入到角色中？如何使新员工在职场中快速成长？银行新员工礼仪培训便是重要的培训内容之一。

对于新员工来说，进入银行这个大环境中，首先也是最为主要是必须要有良好的职业修养：规范的礼仪礼貌、积极上进的工作态度、文明礼貌的服务语言、规范而得体的行为举止、正确的处理与同事领导的关系、有效的沟通技巧等。这样新员工才能真正快速的成长为一名优秀的银行从业人员，才能得到领导、同事、客户的认可，才能在激烈的人才竞争中处于不败之地。

银行新员工礼仪培训是银行人力资源管理中一个重要的方面。新员工需要什么样的礼仪培训？如何开展新员工礼仪培训？如何进行培训效果的有效评估？都是需要解决的问题。中华礼仪培训网制定的银行新员工礼仪培训计划，以新员工礼仪礼貌规范为主线，分别从心态调整、服务观念树立、服务意识强化、仪容仪表、行为举止、交际语言、沟通技巧等内容进行详细的讲解。

银行新员工礼仪培训相关说明

课程培训时间：两天（共 12 小时）

培训老师：潘老师

培训地点：客户自定，需要提供投影仪、无线话筒

培训人数：不限

银行新员工礼仪培训课程目录：

第一讲：如何使银行新员工快速进入角色；

第二讲：银行新员工心态调整；

第三讲：树立正确的服务观念，强化服务意识；

第四讲：新员工学习礼仪的必要性

第五讲：新员工仪容仪表礼仪规范；

第六讲：银行新员工行为举止礼仪规范；

第七讲：银行新员工微笑礼仪；

第八讲：银行新员工办公室礼仪；

第九讲：银行新员工语言礼仪；

第十讲：银行新员工沟通礼仪；

第十一讲：银行新员工客户接待礼仪。

银行新员工礼仪培训背景分析：

- 1.校园学生到职场人的不适应；
- 2.校园生活与职场生活的冲突；
- 3.对于工作的盲目乐观与现实高强度工作的差异；
- 4.与公司老员工之间沟通的障碍；
- 5.心理上有着承重的顾虑和压力。

银行新员工礼仪培训目的：

- 1.具备积极的职业心态及规范的职业化举止，以适应职业人的角色需要；
- 2.学习礼仪能够帮助新员工养成良好的服务意识：具有良好服务意识的员工，能够长期赢得客户的认可，从而可以有效的提高银行在同行业中的竞争力；
- 3.有助于塑造和维护企业整体的形象：良好的企业形象是吸引客户，扩大市场的有效保障；
- 4.有助于快速的提高新员工的个人素质和服务质量。

银行新员工礼仪培训课程内容：

第一讲：如何使银行新员工快速进入角色

告别学生时代，走好步入社会的第一步

- 1.做好入职工作的充分准备；
- 2.意识改变顺利转型成为一名成熟的银行工作人员；
- 3.认同银行的文化以及各项工作；
- 4.放低姿态，多向老员工请教；

本讲培训方式：讲解、案例分析

第二讲：银行新员工心态调整

心态若改变，态度跟着改变；态度改变，习惯跟着改变；习惯改变，性格跟着改变；性格改变，人生就跟着改变。

- 1.新员工必备：好心态、好性格、好习惯；

2.好心态激发潜意识的力量；

3.保持阳光积极的心态

乐观

豁达

热忱

自信

主动

务实

知足

爱心

4.摆脱消除消极的心态

自卑

悲观

恐惧

浮躁

忧虑

5.调整自我，改善自我

本讲培训方式：讲解、案例分析

第三讲：树立正确的服务观念，强化服务意识

没有满意的员工，就没有满意的服务，就没有满意的客户

1.以客户为中心；最大限度的满足客户不断变化的需求；

2.优质文明服务是稳固老客户，赢得新客户的金钥匙；

3.作为新员工应该具备的几种意识

客户至上的意识

企业品牌意识

本讲培训方式：讲解、分享

第四讲：新员工学习礼仪的必要性

1.礼仪的内涵；

2.服务礼仪的主要内容；

3.银行新员工在初入职场中应该普遍遵循的礼仪原则；

4.新员工学习礼仪知识的重要意义。

本讲培训方式：讲解、案例分析

第五讲：新员工仪容仪表礼仪规范

整体要求：以整洁、干净、大方、修饰得体的良好仪容仪表服务客户

1.男士工作着装规范：

着长袖衬衫、西裤，打领带，领带紧贴衬衫领口正中、长度在皮带扣上下缘之间；

2.女士工作着装规范

春秋着装：长袖衬衫、西装、西裤、筒裙；

夏装：短袖衬衫、筒裙、佩戴领结；

3.鞋袜搭配规范

穿深色皮鞋；

袜子应与制服颜色相协调；

着裙装时应穿肤色长筒袜，避免露出袜口；

保持鞋面清洁，前不露趾，后不露跟。

4.女士化妆要求

淡妆上岗

不得浓妆艳抹

不得使用浓烈香水

不得在客户面前化妆

5.发型要求：发型符合职业要求，做到整洁、大方

6.工号牌的佩戴

本讲培训方式：讲解、示范、分析点评

第六讲：银行新员工行为举止礼仪规范

1.整体要求：

保持良好的精神状态

精力集中

情绪平和

表情亲切

2.银行新员工手势礼仪-手势标准

手势礼仪规范标准

常用几种手势

手势禁忌

递送物品的礼仪

接收物品的礼仪

3.银行新员工站姿要求-站姿要挺拔

男士站姿

女士站姿

站姿训练：平、直、高

4.银行新员工行姿礼仪-行姿要从容

男士行姿端正稳健

女士行姿轻盈灵敏

禁忌的行姿：八字步、声响大、忽左忽右、忽快忽慢、左顾右盼；

5.银行新员工坐姿礼仪-坐姿要端庄

男士坐姿选择

女士坐姿选择

入座的姿势

定坐姿势

离座姿势

6.蹲姿礼仪-蹲姿要文雅

7.鞠躬礼仪-鞠躬要大方

培训方式：讲解、示范、训练、点评

第七讲：银行新员工微笑礼仪

1.微笑服务礼仪的作用

窗口服务行业的职员微笑，确实是赢得顾客、达成交易、生意兴隆、利润丰厚的一种附带条件。

微笑是服务的一种必然神情，强化客户对于我们的第一印象

化解交往的矛盾

表现自信真诚的自己

敬业精神的体现

2.微笑的分类

职业的微笑

礼仪的微笑

真诚的微笑

喜悦的微笑

3.微笑服务的四个要领

口眼鼻眉肌相结合，做到真诚微笑

神情结合，做到气质微笑

声情并茂，做到甜美微笑

仪表举止结合，做到完美微笑

4.微笑礼仪训练方法

简易训练方法

细节训练方法

培训方式：讲解、示范、训练、点评

第八讲：银行新员工办公室礼仪

1.办公室环境礼仪

办公室环境布置

办公室卫生环境

办公室心理环境

2.银行新员工与领导相处礼仪

尊重、请示、主动

说的技巧

问的技巧

3.银行新员工与同事相处礼仪

尊重同事的意见，尊重同事的劳动

有协作意识

与同事分享快乐

以大局为重

保持平常心

4.办公室用餐礼仪

5.办公室公共设备使用礼仪

传真机使用礼仪

电话使用礼仪

打印机使用礼仪

饮用水使用礼仪

电脑使用礼仪

6.会议礼仪

培训方式：讲解、案例分析

第九讲：银行新员工语言礼仪

1.文明语言服务

与客户见面服务用语；
客户进入营业大厅服务用语；
客户咨询有关问题时文明语言；
客户咨询的内容不明白或者不清楚时的文明语言；
需要客户等待时的文明语言；
需要客户签字时文明用语；
当客户频繁办理存取款业务时；
客户的要求与银行规定、国家政策相悖时；
当客户办理定期提前支取、异地转账、汇款时；
当客户投诉、建议时或对我们的服务表示不满，情绪激动时；
没收客户假币时；
客户取款时，所配大小钞不能满足客户要求；
由于营业机构营业范围所限，不能满足客户要求时；
银行服务禁语。

2.无障碍语言服务

使用标准的普通话；

使用特殊服务用语

涉外服务窗口工作人员应具有为涉外客户办理基本业务所需的外语

3.语言礼仪的基本要求

语意要准确、简洁、清楚、条理分明；

语音、语速适中，吐字清晰；语态要亲切温和，语气要谦敬委

婉；

尽量避免使用专业术语令客户不易理解；

虚心听取客户意见、建议；

善解人意、耐心倾听，宽以待人，永不争论。

4. 银行服务语言礼仪禁忌

忌谈话过长；

忌泄露客户信息；

忌泄露银行内部处理和审批程序；

忌背后议论客户；

忌和客户开过分的玩笑。

本讲培训方式：讲解、示范、训练、点评

第十讲：银行新员工与客户沟通礼仪

1. 新员工沟通的基本礼仪

明确沟通的目的

倾听

关注

全面把握信息

有效的传递信息

有效的反馈信息

2. 银行新员工与客户沟通礼仪

称呼客户的姓名和职务

简单清晰的自我介绍

根据事前准备和顾客聊天

询问客户需求

设身处地为顾客着想

保持良好的个人形象

第十一讲：银行新员工客户接待礼仪

客户接待礼仪的要点：热情礼貌、以诚相待

1.电话礼仪

电话礼仪的要点：态度谦和、声音适中、吐字清晰、长话短说、内容清楚；

接客户电话礼仪

拨打客户电话礼仪注意

转接电话礼仪

2.见面介绍礼仪

为他人介绍

被介绍时礼仪

自我介绍礼仪

3.奉茶礼仪

4.递接名片礼仪

5.递交文件资料的礼仪

本讲培训方式：讲解、示范、训练、点评

第十二讲：银行新员工礼仪培训总结。