

# 银行高级商务礼仪培训

## 课程背景：

银行高级商务礼仪培训课程是银行中高层领导必修课程之一，主要帮助银行高级商务人士提升职业形象和职业素养，塑造个人魅力。银行高级商务礼仪培训课程内容包括：高级商务场合形象塑造礼仪、会面接待礼仪、座次礼仪、宴请馈赠礼仪、高级商务沟通谈判礼仪等。

银行高级商务礼仪培训

**培训时间：**1天

**培训对象：**银行员工、中高层领导等。

## 授课方法：

现场互动问答教学为主，角色扮演，游戏互动，现场模拟训练，分组沟通，体验式分享和启示，使学习效果能发挥到最大的极致。

## 课程目标：

提升职业人职业形象和职业素养；

帮助职业人掌握商务行为礼仪，高级商务场合会面礼仪；

帮助职业人掌握高级商务场合座次礼仪、宴请礼仪、馈赠礼仪等；

帮助高级职业人提升整体形象和职业素养，提升个人魅力。

银行高级商务礼仪培训课程内容

## 第一讲：礼仪发源于内在-职业素养提升

### 一、礼仪与角色

角色转换：不同的场合、不同的角色群扮演不同的角色；

晕轮效应：商务活动中的第一印象

双方关系影响因素：仪表、风度、举止、表情

## 二、礼仪与文化

礼仪是文化表现，礼仪的支撑物是知识和道德人类在社会历史发展过程中所创造的物质财富和精神财富的总和。特指精神财富。

## 三、礼仪与形象

形象，真实地体现职业人的个人教养和品位。

形象，客观地反映了职业人的精神风貌与生活态度。

形象，如实地展现了职业人对交往对象所重视的程度。

形象，是职业人所在单位的整体形象的有机组成部分。

形象，在国际交往中还往往代表其所属国家、所属民族的形象

## 第二讲：魅力职场形象礼仪

形象是一个人综合素质的外在表现，也是礼仪的重要组成部分和核心。

### 第一、仪容礼仪

#### 一、职场人士 10 大基本仪容

#### 二、女士化妆礼仪

##### （一）常用化妆工具的种类

医用透明胶布

修眉刀、镊子

打底海绵

粉扑

睫毛夹

化妆套刷

## (二) 面部修饰

### 1、护肤

### 2、化妆修饰

了解皮肤性质

净面

基本化妆

眼部化妆

眉的化妆

染甲红

唇的化妆

鼻的化妆

## (三) 化妆禁忌

### 第二：服饰礼仪

#### 一、职业人服饰的功能

服装、佩饰与职业人地位

服装、佩饰的搭配与职业人个性和审美情趣

服装、佩饰与职业人自我意识

#### 二、男士职业着装

西装是目前全球最流行的商界男士首选服装。

西装的选择

衬衣

领带的搭配

鞋袜的搭配

公文包的选择

领带夹

### 三、女士职业着装

商界人士约定俗成地认为：套裙是商界女士在正式场合的首选服装；

商界女士穿套裙时的化妆基本守则是：既不可不化妆，也不可化浓妆；

商界女士穿套裙时的配饰基本守则是：不允许佩带过度夸张“女人味”的耳环、

手镯、脚链等首饰；

### 四、男士晚宴着装

大礼服

小礼服

早礼服

### 五、女士晚宴着装旗袍

洋装

手套

背包

帽子

### 第三、职场仪态规范

#### 一、仪态分类

积极体态语

消极体态语

无意义体态语

## 二、仪态语言

眼神

面部表情

掌势、臂势语

头势语

## 三、表情语

微笑

目光

## 四、动作语

手势语

站姿

坐姿

走姿

蹲姿

## 第三讲：商务行为礼仪

### 第一、国际交际基本礼节

女士优先——女士优先是世界公认的国际礼仪；

守时——时间是金钱的观念已被现代人所公认；

不妨碍他人——在公共场所不妨碍他人，在小事上多留意；

吸烟之诫——国际交往中，既不要让烟,也不要“我行我素”。

### 第二、迎接礼仪

检查会议室

第三、引导礼仪

引导在走廊

引导在楼梯

引导在电梯

引导在会客室门口

第四、座次礼仪

乘车座次礼仪

宴会座次礼仪

拍照座次礼仪

会议座次礼仪

第五、会面礼节

招呼礼

介绍礼

名片礼

握手礼

鞠躬礼

拥抱礼

第四讲：商务沟通礼仪

第一、网络沟通礼仪

EMAIL 沟通基本礼仪

B TO B 平台沟通礼仪

B TO C 平台沟通礼仪

QQ 沟通礼仪

BBS 沟通礼仪

飞信沟通礼仪

第二、商务语言礼仪

一、影响沟通效果的因素分析

二、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、三明治

三、高效说服话术

四、高效沟通的四要诀

五、深入对方情境

六、高效沟通六步曲

营造氛围

理解共赢

分析策划

提出方案

认同执行

实施检查

七、银行人员实用职场沟通技巧

顾客咨询沟通礼仪与技巧

上下级间的沟通礼仪与技巧

平级间的沟通礼仪与技巧

八、委婉解释和说明银行规定的技巧

### 第三、电话沟通礼仪

电话接听的礼仪

电话拨打的时间礼仪与禁忌

电话转接的礼仪与禁忌

接错或者拨错电话的礼仪与禁忌

中间掉线怎么办

电话挂断的礼仪

旁边有客人怎么办

手机的使用礼仪与禁忌

短信的礼仪

### 第四：商务谈判礼仪

商务谈判准备阶段礼仪

商务谈判之初礼仪

商务谈判之中礼仪

商务谈判签约礼仪

### 第五讲：餐桌文化与礼仪

西餐礼仪与中餐礼仪原则上的不同

中餐餐桌上如何表达尊重与热情

中餐餐桌上的礼仪禁忌

如何得体应对热烈的餐桌敬酒

西餐菜式种类与点菜顺序

餐巾的使用方法

就餐中礼仪禁忌

葡萄酒的种类、酒具及其与食物的搭配技巧

常见葡萄酒的错误饮用方法

自助餐礼仪

识别中西宴会的结束信号

如何完美结帐

## **第六讲：待客之道——招待礼仪**

学会点咖啡的种类

以咖啡待客的礼仪与仪仗

六个礼仪细节与禁忌提醒

学会不同的茶的正确冲泡方法

敬茶的举止与顺序

奉茶的礼仪与禁忌

## **第七讲：礼尚往来——礼品馈赠礼仪**

避免好心办坏事

礼品的选择品位

礼品价值轻重适度

礼品包装的意义与方法

受赠与回赠礼品的礼仪

## **第八讲：银行高级商务礼仪培训总结**