

着装得体举止大方——银行专业商务精英形象设计

银行形象礼仪培训课程是礼仪专家潘老师针对各个银行的具体要求推出的课程，旨在帮助银行从业人员树立正确的职业形象，规范银行员工的服务和提高服务质量，从而树立良好的企业形象。

【银行形象礼仪培训】课程采用互动式的教学方式，分为《银行形象内塑》和《银行形象外塑》两大部分。主要从：职业道德教育、职业素养提升、职业意识树立、个人品位提升、气质培养、着装形象、行为举止形象、服务形象、接待形象等方面综合塑造由内而外的银行职业形象。

银行形象礼仪培训学员收益：

- 1.提升银行从业人员的职业道德水平，增强银行的竞争能力；
- 2.强化银行从业人员的职业道德教育，提升全员的整体素质；
- 3.让银行工作人员懂得如何根据职业的特殊性塑造职业形象；
- 4.提高从业人员的个人修养，从而提升企业的精神面貌；
- 5.让员工树立正确的职业素质，并且不断的完善；
- 6.有利于按照符合银行业行业特点以及要求来培育我国银行业从业人员的队伍，以适应金融国际化的新形势。

银行形象礼仪培训基本信息：

培训讲师：礼仪专家潘老师

培训时间：2天

培训地点：客户自定

培训对象：银行全员（行长、支行行长、中高层领导、柜员、大堂经理客户经理）等

培训人数：不限（老师根据人数、需求具体调整课程）

银行形象礼仪培训课程设置：

培训重点：如何塑造银行礼仪形象？如何打造专业形象的团队？

培训难点：形象礼仪是现代商业银行必需的“名片”

培训方式：知识讲解、案例分析、情景设置、思考评价、讲师现场辅导。

课堂组织形式：小组讨论、角色扮演体验、现场演练讨论。

教学媒体运用：PPT 多媒体教学

银行形象礼仪培训课程内容

第一天：银行内部形象礼仪培训（6 个小时）

第一讲：学习银行形象礼仪培训的重要性分析

- 一、良好的形象是事业顺利发展的保障
- 二、良好的形象有利于树立正确的人生观
- 三、良好的形象能够获得公众的认可
- 四、良好的形象有助于提高个人的气质

第二讲：职业道德教育-品德形象的塑造

一、强化职业道德修养的必要性

- 1.银行经济发展的必要
- 2.银行高风险的行业需求
- 3.银行道德风险防范的有效途径

二、银行人员职业道德的基本内容

- 1.爱岗敬业、忠于职业；
- 2.诚实守信、团结合作；
- 3.诚信亲和、尊重客户；
- 4.努力学习、不断创新。

三、如何提升银行职员职业道德

- 1.加大理论学习力度，努力营建学习型银行；
- 2.加强业务培训，提高业务素质；
- 3.加强服务管理，优化服务形象。

第三讲：银行人员应具备的职业素质

一、完善的角色转换

1.从普通人到金融专业人的转变

2.思维模式的转变

3.职业发展的确立

二、较强的学习能力

1.改进原有的工作方法

2.科学的学习方法

3.金融准也理论知识学习

4.法律法规学习

三、具备协调与沟通的能力

1.上下级协调沟通

2.员工之间的协调沟通

3.与客户之间的协调沟通

第四讲：银行从业人员自我意识提升

一、自我意识的作用

1.认识外界客观事物的条件

2.自觉性、自我控制的前提

3.改造自我形象的主观因素

二、自我意识提升的步骤

1.了解

2.认知

3.内化

4.深化

三、自我认知的方法

第五讲：气质展现自我“形象美”

一、气质是人内在的人格魅力

1.内心世界展现气质美

2.性格表现气质美

3.看似无形又有形

二、如何培养气质

1.细节决定完美

2.自信心表现气质

3.宽容大度是气质最好表现

第六讲：用品位装扮自己

一、对美的独到见解和追求

二、做有知识内涵的人

三、做真正“干净”的人

四、理智、情感细腻

第七讲：银行文明礼仪-文明礼仪塑造文明形象

一、文明礼仪案例分享

1.孔融让梨

2.程门立雪

3.刘备三请诸葛亮

二、环境文明礼仪

1.美化办公环境

2.管好自己的嘴，不随地吐痰，不说脏话；

3.管住自己的手，不乱扔垃圾，不乱涂乱画；

4.管住自己的脚，不践踏草坪，不乱踢墙壁、桌椅；

三、交往文明礼仪

1.交往“礼”为先（案例分析）

2.语言文明

日常礼貌用语规范

日常交往语言规范

3.态度文明

4.举止文明（第二天课程详细讲解）

情趣健康

不赌博

不参加封建迷信活动

第八讲：银行形象内塑总结

第一天课程以老师讲解、案例分析、讨论为主，中间穿插小游戏互动。

第二天：银行外部形象礼仪培训

第九讲：银行着装礼仪-细节彰显品位

一、银行男士着装礼仪

1.银行男士着装基本原则

2.衬衣礼仪

3.领带礼仪

4.饰品礼仪

5.西装礼仪

6.皮鞋礼仪

二、银行女士着装礼仪

1.银行女士着装基本原则

2.套装礼仪

3.饰物礼仪

4.不可忽视的色彩魅力-丝巾的选择以及系法

第十讲：银行仪容礼仪-选择最合适的职业妆容

一、男士仪容礼仪规范

- 1.保持面部、手部、头发等清洁、卫生
- 2.头发前不过眉、侧不过耳、后不过衣领，禁止留长鬓角或剃光头

二、女士仪容礼仪规范

1.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。

2.头发修饰

整洁、大方

不得烫异型发式，染发应接近本色，不得挑染

头发应梳理整齐，前不过眉

过肩长发应盘发或束起，不得披头散发

3.指甲修饰

禁止留长指甲

禁止涂有色指甲油

第十一讲：银行行为举止形象礼仪-素质的公开展览

一、站立礼仪-挺拔

1.站立规范要求

2.站立步位

3.站立手位

二、行走礼仪-从容

1.行姿规范要求

2.银行女士职业装行走规范

三、就座礼仪-端庄

1.坐姿规范要求

2.银行女士坐姿

3.银行男士坐姿

四、手势礼仪-标准

1.手势的标准规范

2.礼仪手势注意事项

3.引领中常用的手势礼仪

五、距离礼仪

1.个人距离

2.社交距离

3.公众距离

4.服务距离

5.引导距离

6.待命距离

六、微笑礼仪-真诚

笑是世界共通的语言

1.微笑的价值

2.微笑礼仪注意

七、注视礼仪

1.注视范围

2. 注视角度

八、鞠躬礼仪-大方

九、不良行为举止案例分享

第十二讲：银行服务形象礼仪

一、正确积极的服务态度

1. 柜面人员必有服务态度

存款取款一样主动；

生人熟人一样热情；

忙时闲时一样耐心；

表扬批评一样诚恳。

2. 大堂经理必有服务态度

礼貌热情、主动招呼、微笑迎接、目视客户；

不能拒绝、不能急躁，认真受理；

解答咨询认真准确；

指导业务耐心细致；

处理纠纷及时公正。

二、规范得体的语言服务礼仪

1. 柜面人员语言服务礼仪

2.热线客服语言服务礼仪

3.客户经理语言服务礼仪

4.大堂经理语言服务礼仪

三、柜面服务

1.柜面做好服务对于银行业发展的重要性

2.柜面服务步骤

3.“站立服务”

4.“微笑服务”

四、服务观念

1.永远不说“不”

2.客户永远是对的

3.首问负责热情到位

4.真诚服务每一个客户

5.热情服务每一次

五、银行服务形象礼仪案例分享：

- 1.遇到假币应该怎么服务？
- 2.交接班的时候客户排队多怎么处理？
- 3.遇到素质低、粗暴的客户怎么解决？
- 4.遇到老人不会操作密码怎么处理？

第十三讲：银行接待礼仪

一、办公室接待礼仪

- 1.奉茶礼仪
- 2.介绍礼仪
- 3.引领礼仪
- 4.电梯礼仪

二、会议接待礼仪

- 1.迎送礼仪
- 2.接打电话礼仪
- 3.称呼礼仪

4.使用名片礼仪

5.茶水服务礼仪

6.会议就座礼仪

7.乘车礼仪

第二天讲解情景模拟、演练、现场指导、讲解为主。

第十四讲：银行形象礼仪培训总结

银行形象礼仪培训课程全面有效的提高员工的职业形象，综合