

# 银行业标准化礼仪规范

## 【授课目标】

- 1、帮助银行一线从业人员提高服务动作规范、着装规范；
- 2、帮助柜面人员规范服务流程和具体要求；
- 3、帮助厅堂人员规范服务流程和具体要求；
- 4、帮助客户经理掌握待客要求。

## 【授课讲师】

牛箐

## 【授课方式】

待定

## 【授课方式】

PPT讲解 + 视频观摩 + 案例分析

## 【授课地点】

待定

## 【授课时长】

半天（3小时）

## 【备注】

配合演练或通关，授课时长为1天（6课时）

## 【课程大纲】

### 一、银行礼仪之职业形象

#### （一）仪容篇

男员工：头发、耳朵、脸部、胡须、眼睛、鼻子、嘴巴

女员工：额头、耳朵、口腔、眼睛、鼻子、嘴唇

#### （二）仪表篇

男员工：领带、手表、足部、工牌、衬衣、西裤、领带夹、袖口、裤脚、肩部、手指甲

女员工：饰物、手部、制服、工牌、衬衣、鞋袜、耳钉、头饰、体味、领花

#### （三）仪态篇

良好的站姿

端庄的坐姿

优美的行姿

正确的蹲姿

优雅的鞠躬

### 二、银行礼仪之工作规范礼仪

#### （一）表情神态

神态

表情

眼神

微笑

## **(二) 流程规范**

助臂服务  
高柜服务  
低柜服务  
指引服务  
举手礼服务  
递送服务  
内室服务  
通话服务  
面对面服务

## **三、银行礼仪之社交礼仪**

### **(一) 会面礼仪**

介绍礼仪  
握手礼仪  
名片礼仪  
接待礼仪

### **(二) 位次礼仪**

乘车礼仪  
电梯礼仪  
会议礼仪

## **四、银行礼仪之办公室礼仪**

### **(一) 接打电话礼仪**

电话礼仪  
联系客户最佳时间表  
如何接电话

### **(二) 办公环境礼仪**

桌面布置  
定位管理

### **(三) 电子邮件礼仪**

收件  
抄送  
暗送  
主题  
附件  
正文  
回执

### **(四) 办公室交往礼仪**

与领导相处  
与同事相处

## **五、厅堂和柜面服务流程及要求**

### **(一) 柜面**

### **(二) 厅堂**

## **六、总结与答疑**

5—10 分钟

