

《高端商务礼仪构建良好职业魅力》

---银行高级商务礼仪培训课纲

第一讲：礼仪的内涵

认识礼仪，从心改变

人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁

商务礼仪的起源、发展、特征、功能

外塑银行形象、银行现代竞争的附加值、人际关系的润滑剂

职业形象的构成要素、传达的信息及作用

职业生涯中应普遍遵循的礼仪原则

分享知识和经验；在学习中找到乐趣

培训方式：分析、讲解

第二讲：银行人士的仪态礼仪

仪态端庄是优雅的必备条件

银行人士的仪态要求

站姿的要领与训练

坐姿、鞠躬的要领与训练

走姿的要领与训练

蹲姿的要领与训练

其他身体语言的训练：

递物、接物、手势的运用要领示范与训练

眼神的运用

微笑的魅力

培训方式：讲解、示范、训练、点评

第三讲：银行人士的言谈礼仪及高效能沟通技巧

高效能沟通是成功的基础

言谈礼仪的原则

谈吐的基本技巧

沟通的技巧

倾听与赞美

适度的肢体语言与脸部表情

如何与客户及商业伙伴进行沟通

礼仪的用语及避讳原则

培训方式：讲解、案例分析、学习活动

第四讲：银行人士的常用商务礼仪

介绍与自我介绍

名片礼仪

称呼礼仪

握手礼仪

引领、指示礼仪

拜访、交谈礼仪

致意礼仪

上下楼梯，进出电梯礼仪

迎来送往的乘车的礼仪

交往的距离礼仪

电话礼仪

位次礼仪

乘车礼仪

餐桌礼仪：中餐礼仪、西餐礼仪、自助餐礼仪

培训方式：讲解、示范、训练、人体雕塑、点评