

《青年员工职业塑造与服务营销能力提升》课程大纲

课程时间：2天（12课时）

课程对象：银行新进员工、青年员工等

课程收获：

- 1、掌握职场心态转变，快乐工作
- 2、掌握银行服务礼仪，专业提升
- 3、掌握银行商务礼仪，有礼有节
- 4、掌握职场公务礼仪，得体有度

课程大纲：

一、掌握职场心态转变，快乐工作

1、新员工新归属

- 1) 新两点一线？
- 2) 新起点新平台，如何舞出我人生？

2、新职业新态度

- 1) “心态决定状态，状态决定成败”
- 2) 态度决定一切

3、新职业新起点

- 1) 这就是你的起跑线！
- 2) 兴趣是最好的老师！
- 3) 如何做好你的职业规划？
- 4) 你准备好了么？你的职业规划？

二、掌握银行服务礼仪，专业提升

1、认识礼仪，从心改变

- 1) 如何看待礼仪？礼仪的特点有哪些？
- 2) 古往今来礼仪的标准？
- 3) 不同行业服务礼仪的特点是什么？
- 4) 提问：银行从业人员的礼仪修养包括哪些？

2、银行从业人员仪容仪表标准

- 1) 提问：男士从业人员的仪容仪表标准是什么？

给出答案

- 2) 提问：女士从业人员的仪容仪表标准是什么？

给出答案

3、站姿、坐姿、行姿、蹲姿、鞠躬礼的具体要求

- 1) 站姿的标准动作及要点
- 2) 坐姿的标准动作及要点
- 3) 行姿的标准动作及要点
- 4) 蹲姿的标准动作及要点
- 5) 鞠躬礼的标准动作及要点

6) 员工展示站、坐、行、蹲、鞠躬礼仪

4、银行网点标准服务流程规范

1) 柜员服务六步法

2) 厅堂管理人员服务规范七步法

3) 厅堂管理人员：五声服务、四位原则、三个一、五个一

4) 案例分享：高铁女神

三、掌握银行商务礼仪，有礼有节

1、用眼礼仪

1) 眼神有什么要求？

2) 眼睛要看哪个位置？

3) 错误的用眼礼仪会给客户什么感受？

2、微笑礼仪

1) 关于微笑的故事

2) 微笑的注意要点

3) 微笑练习方法

4) 完美微笑练习

3、致意礼仪

1) 微笑致意

2) 起立致意

3) 举手致意

4) 点头致意

5) 欠身致意

6) 致意礼细节

7) 致意礼仪的情景训练

4、介绍礼仪

1) 介绍自己

2) 介绍他人

3) 介绍顺序

4) 介绍手势

5) 介绍礼仪的情景训练

5、握手礼仪

1) 观看视频

2) 握手的正确动作

3) 握手的先后顺序

4) 握手的时间与力度

5) 握手的禁忌

6) 握手礼仪的情景训练

6、名片礼仪

1) 名片的递送

2) 名片的接受

3) 名片礼仪注意事项

4) 名片礼仪的情景训练

7、引导礼仪

1) 引导位置

2) 引导手势

3) 引导语言

4) 引导具体地点：走廊处、楼梯处、电梯处、开门和关门、会议室

5) 引导礼仪的情景训练

8、电梯礼仪

1) 等待电梯时

2) 电梯内的注意事项

3) 陪同客人乘坐电梯的注意事项

4) 电梯礼仪的情景训练

9、电话礼仪

1) 如何控制音调和语速？

2) 微笑的传递在电话中的应用？

3) 拨打电话的开场白是什么？

4) 拨打电话的注意事项有哪些？

5) 接听电话的注意事项有哪些？

6) 常用的礼貌用语包括哪些？

7) 如何处理突发状况？

10、乘车礼仪

1) 乘车的座次排序？

2) 乘车的注意事项有哪些？

11、用餐礼仪

1) 中餐的礼仪和禁忌有哪些？

2) 西餐的礼仪和禁忌有哪些？

3) 用餐礼仪的情景训练

四、掌握职场公务礼仪，得体有度

1、人际关系作为资源带来的价值

1) 提问：如何维护良好人际关系？

2) 公务礼仪在职场中的重要性？

3) 什么是沟通？

4) 沟通与心态的关系？

2、人际沟通的基本技巧

1) 如何通过“聆听”了解对方？

2) 如何通过“提问”澄清问题？

3) 如何通过“表达”让对方理解？

4) 如何通过“信任”建立关系？

3、公务礼仪知多少

1) 领导面前，做有礼貌的下属

2) 汇报工作，莫忘礼仪

3) 坦然面对上司的批评

4) 得体又具有影响力的发言

- 5) 最能打动对方的致谢
- 6) 职场不雅行为
- 7) 公务礼仪的情景训练