

《银行对公客户经理职业形象塑造与商务礼仪》课程大纲

---马冬玲老师

课程背景：

不学礼,无以立。从个人修养角度，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现；从道德的角度，礼仪是为人处世的行为规范；从交际的角度，礼仪是人际交往中适用的一种艺术；从审美的角度，礼仪是一种形式美，它是人心灵美的外在表现。在银行业市场竞争日益激烈的今天，银行员工职业形象的塑造和商务礼仪的运用已经成为各家银行着眼打造的软实力之一。

银行员工代表了银行的形象。《银行对公客户经理职业形象塑造与商务礼仪》培训正是针对目前在职场中普遍存在的行为与习惯不规范、随意性较大，不够职业化，从而影响到银行形象和工作效率等问题，通过培训使学员能够全面、系统地了解 and 掌握作为专业银行从业人员应具备的礼仪规范与职业化特质。通过培训对过去的行为习惯进行改善与调整，从而逐步塑造出一名拥有良好专业形象，掌握规范商务礼仪的银行对公客户经理。

课程时间：共计 2 天，12 课时

课程对象：银行对公客户经理

课程收获：

- 1、掌握礼仪的核心与内涵
- 2、塑造职场专业形象
- 3、掌握商务交往和公关交往要领
- 4、掌握沟通的技巧和艺术

课程内容：

一、礼仪的核心与内涵

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？

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

展示环节：员工展示站、坐、行、蹲、鞠躬礼仪

4、丝巾的折法及佩戴技巧

- 1) 三种丝巾折叠方法包括胸花、领花等
- 2) 丝巾的佩戴技巧

二、良好的职业行为 - 专业形象塑造

1、提升你的“仪容”

- 1) 你的“角色”需要怎样的精神面貌？

2、你的仪容规范

- 1) 化妆的步骤和流程？
- 2) 5分钟打造职业妆的技能技巧？

展示环节：化妆技巧的学习与应用

3、礼交场合仪表规范

- 1) 着装 TOP 原则（时间原则、场合原则、地点原则）
- 2) 饰物的佩戴原则与搭配技巧
- 3) 西装的着装规范、套裙的着装规范与禁忌
- 4) 礼服的款式与配饰搭配技巧 - 应用于社交场合
- 5) 不同体型特征的着装技巧与要领

三、良好的职业行为 - 商务交往规范

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

练习：完美微笑练习

3、介绍礼仪

- 1) 如何做自我介绍？
- 2) 介绍他人的顺序是什么？
- 3) 握手的注意要点有哪些？
- 4) 交换名片的注意要点有哪些？

演练：请两位同事做初次见面介绍

4、致意礼仪

- 1) 微笑致意、起立致意、举手致意、点头致意、欠身致意
- 2) 致意礼细节：致意顺序、形式并用、大方文雅、及时回礼

练习：致意礼仪的情景训练

5、握手礼仪

- 1) 观看视频
- 2) 握手的正确动

- 3) 握手的先后顺序
- 4) 握手的时间与力度
- 5) 握手的禁忌

练习：握手礼仪训练

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

练习：名片礼仪训练

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

练习：引导礼仪训练

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

练习：电梯礼仪训练

9、位次礼仪

- 1) 圆桌位次
- 2) 长条桌位次
- 3) 会议位次

10、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？

11、乘车礼仪

- 1) 乘车的座次排序？
- 2) 乘车的注意事项有哪些？

12、电话、手机礼仪

- 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？

练习：微笑礼仪、站姿、坐姿

四、良好的职业行为 – 公关交往艺术

1、问候的艺术

- 1) 问候熟悉客户要注意哪些要点？
- 2) 问候陌生客户的技能技巧？

2、得体的称呼

- 1) 得体的称呼让你魅力无穷
- 2) 称呼的转换让客户更受用？

案例：某位老总不同场合的不同称谓

3、距离有度

- 1) 不同情境下与客户的交往距离？
- 2) 分析：哪种距离让你不舒服？

4、馈赠礼品

- 1) 馈赠礼品的种类？
- 2) 馈赠礼品的选择？
- 3) 馈赠礼品的技巧和艺术

五、良好的职业行为 – 沟通礼仪

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) 沟通在人际关系维护中的重要性？

案例：经理人成功的80%因素来自于人际关系驾御能力

- 1) 什么是沟通？
- 2) 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、“同理心”技巧

- 1) 表现出同理，而不是同情
- 2) 缺乏同理的倾听模式

4、沟通的方式

- 1) 如何与上级沟通？
- 2) 如何与下级沟通？
- 3) 如何与客户沟通？
- 4) 如何与家人沟通？