

《银行个人客户经理职业形象塑造与商务礼仪》课程大纲

---马冬玲老师

课程时间：6 课时

课程对象：银行个人客户经理

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

- (一) 如何看待礼仪？礼仪的特点有哪些？
- (二) 古往今来礼仪的标准？
- (三) 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？

二、银行个人客户经理的形象塑造

(一) 仪容礼仪---三分长相、七分打扮

1、妆容

男士注意日常皮肤护理

女士淡妆

2、头发

保持头发清洁

女士发型要求

男士发型要求

3、面部修饰

眉毛、眼睛、鼻子、耳朵等卫生要求

(二) 服饰礼仪

1、着装的要求

干净、整洁、协调

2、工装着装要求

干净整洁

整齐规范

领带与领花/丝巾的佩戴

行徽的佩戴

3、着装的禁忌

4、配饰的选择

三、个人客户经理的仪态礼仪

- (一) 站姿的标准动作及要点
- (二) 坐姿的标准动作及要点
- (三) 行姿的标准动作及要点
- (四) 蹲姿的标准动作及要点
- (五) 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

四、个人客户经理服务接待礼仪

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？

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、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：电话沟通技巧

五、个人客户经理的公关交往艺术

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？