

《银行员工职业形象塑造与商务礼仪》课程大纲

课程时间：6 课时

课程对象：银行员工

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、银行员工的形象塑造

(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、银行员工的仪态礼仪

- (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、银行员工服务接待礼仪

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、银行员工的公关交往艺术

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？