

银行新精英职业礼仪及服务技能全能提升

授课讲师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

20年前走在华尔街金融大道，道路两边一家家世界顶级的银行机构和金融公司，当你随意走进一家，厅面的一二十位工作人员无不来自世界顶级名校，如今当你故地重游，随意走进一家机构看见的大多是机器服务、智能系统取代了银行网点的诸多工作……

我们的银行人员核心竞争力到底在哪？

如何在同品竞争中拔得头筹？

机器人式的机械式服务 VS 有温度的服务如何区别？

如何让我们的服务更走心？更有温度……

■ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，实际提高塑造个人形象与礼仪技能。
- 2、掌握银行商务交往活动各细节及运用
- 3、全方位了解银行礼仪细节及训练
- 4、客户有效沟通及投诉处理技巧的掌握

■ **课程对象 (Object)** 银行相关工作人员、新员工等

■ **培训时限(Time)** 授课 6 小时/天，合计 3 天

■ **培训方法(Methods)** 培训师主讲，模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

■ 课程主体内容 (Main points)

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与目标以及工具说明
第一章节、商务礼仪是高情商交往的第一步	<p>礼仪不是简单的站、坐、行、蹲，而是通过各种礼仪行为，展现我们内在智慧、外在圆融的生命状态，如何提升情商？如何接人待物中展现魅力与素养？本课程理论：情商+礼仪+心理学落地实操课</p> <p>头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <ol style="list-style-type: none">1、现代商务礼仪思考2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界3、你是银行的“金字招牌”吗？ <p>案例分享：《大客户商务拜访》</p>	<p>课程目标：</p> <p>本章节从道的层面去探究礼仪的本质和对于个人的价值，也就是银行工作中接人待物的礼仪对自己的重要性</p>

<p>第二章节： 形象永远走在实力前——银行男女职业形象塑造</p>	<p>1、银行首因效应的心理学应用</p> <p>1) 不同客户心理喜好分类</p> <p>2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”</p> <p>3) 良好职业形象“TPO+W”法则</p> <p>3、银行男士商务形象管理——质朴、干练、值得信赖</p> <p>视频分享——《我的前半生》商务场景的男士形象解读</p> <p>1) 了解银行场合着装等级</p> <p>2) 标准银行男士形象检测工具运用</p> <p>3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配</p> <p>4、银行女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重</p> <p>1) 场合着装原则</p> <p>2) 标准商业、职场女士仪容仪表</p> <p>3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”</p> <p>4) 职业淡妆七部曲练习</p> <p>练习：营业厅网点 10+1 形象自测</p>	<p>课程目标：</p> <p>根据身份着装、场合着装、以及目的着装 3 原则游刃有余学会怎样、何时运用形象塑造个人气场</p>
<p>第三章节： 行为是情商的外在体现——银行职场礼仪</p>	<p>案例分享：刚进银行在电梯与分行领导相遇……</p> <p>1、职场见面礼仪 - 文雅得体闻者心悅</p> <p>1) 拜访或接待前的准备细节</p> <p>2) 问候及称呼</p> <p>3) 握手及揖礼的使用</p> <p>现场情景剧演练：《接待重要大客户如何开场》</p> <p>2、介绍礼仪 - 有先有后清晰简明</p> <p>1) 介绍自己大方得体</p> <p>2) 介绍他人尊者居后</p> <p>3) 介绍集体主宾有别</p> <p>现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方</p> <p>3、名片礼仪 - 心与心的交流从了解开始</p> <p>1) 名片接送六要素（大家来找茬）</p> <p>2) 现场分组演练纠错</p> <p>案例分析：《名片带来的大生意》</p> <p>4、接待礼仪 - 洒扫庭院热诚相待</p> <p>1) 商务接待中的引领陪同</p> <p>2) 接待三声，热情三到</p>	<p>课程目标：</p> <p>本章节系统而全面的进行了商务交往的礼仪细节梳理，从银行商务接待主线，贴合实际工作场景进行演练。</p>

	<p>3) 会议座次礼仪</p> <p>4) 参与会议中的讲解礼仪</p> <p>5) 职场中常用的语言礼仪</p> <p>5、职场电话通讯礼仪</p> <p>1) 电话的使用规范</p> <p>2) 如何用聊天工具向领导汇报工作</p>	
<p>第四章：</p> <p>银行服务礼仪—</p> <p>网点7+8规范训练</p>	<p>一、肢体语言是礼仪素养的外在体现</p> <p>1)企业金字“招牌”VS 企业金字“杂牌”</p> <p>小组探讨：作为银行柜面人员的专业素养如何体现？</p> <p>二、交流中的肢体语言解析：客户肢体语言密码解析</p> <p>1) “金融专家”举手投足间体现的专业化程度</p> <p>2) 从站、坐、行、蹲中抓取客户真实情感信息</p> <p>3) 用鞠躬、引导、递接物品的小技巧快速拉近好感</p> <p>三、礼仪综合技巧实操</p> <p>1) 柜面服务人员鞠躬礼仪 理论讲解+实操训练</p> <p>2) 引领接待礼仪 理论讲解+实操训练</p> <p>3) 引领手势 银行系统手势操训练</p> <p>4) 客户敬语礼仪</p> <p>5)引导、分流客户的语言技巧</p> <p>现场演练：学员练习仪态，分小组练习，老师一对一指导学员，达到标准仪态规范</p> <p>理论导入：作为网点职员的你，今天“7+8”了么？</p> <p>柜员手势操导入：《我爱我的岗位》</p> <p>1、站相迎训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）</p> <p>2、笑相问训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）</p> <p>3、双手接训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）</p> <p>4、快准办训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）</p> <p>5、巧营销训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）</p> <p>6、双手递训练：（讲解、动作要点、服务用语、现场演练）</p> <p>7、站相送训练：（流程、动作要点，服务用语）</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过对银行网点的服务规范梳理，使新员工提前熟悉工作的服务细节</p>
<p>第五章：银行</p> <p>服务效能加速器</p> <p>——优质服务意</p>	<p>视频分享：变化世界和我的关系</p> <p>小组思考：这和我所在行业有何关系？</p> <p>结论：银行服务升级何去何从</p>	<p>课程目标：</p> <p>通过塑造主动服务的意识，提升新员工服</p>

<p>识塑造</p>	<p>一、民生银行的经典案例启发</p> <p>二、银行服务数据大对比</p> <p>三、银行优质服务的六大维度</p> <p>四、打造金融专家型服务的十大心态</p> <p>测评工具：十大心态最优的特质？需要提升的特质分别是什么？</p> <p>五、聚焦服务核心竞争力</p> <p>测评工具：柜面服务岗位如何聚焦自己的核心竞争力？</p>	<p>务他人的素养，本章节导入落地测评工具，更加精准的为自己服务力提升提供指导方法。</p>
<p>第六章节：客户服务沟通技巧实战</p>	<p>案例分析：开玛莎拉蒂的“抠门”女客户</p> <p>1、沟通视窗——知己知彼、百战百胜</p> <p>1) 为什么沟通如此困难</p> <p>2) 沟通的意义取决于客户的回应</p> <p>3) 怎么说比说什么更重要</p> <p>2、高效沟通的客户听说技巧</p> <p>1) 怎样倾听客户</p> <p>2) 如何听懂客户的言外之意</p> <p>3) 亲和力表达二技巧—建立好感的秘密</p> <p>练习：客户总是质疑和反对</p> <p>3、营业厅客户投诉处理技巧</p> <p>1) 常见客户投诉产生的原因</p> <p>2) 投诉基本处理原则</p> <p>3) 投诉处理 5 步曲+模拟演练</p> <p>4) 安抚客户快速降火 234 话术</p> <p>4、职场中与领导同事的沟通</p> <p>1) 与领导汇报工作 5 步骤</p> <p>2) 如何明白领导的指示和意图</p> <p>3) 如何与同事和谐相处</p>	<p>课程目标：</p> <p>在和客户沟通的过程中，因为人的性格千差万别，如何快速有效的运用心理学的技巧达到 1、有效快速沟通 2、亲和力的建立，3、运用 5 步骤进行投诉处理</p>
<p>场景实操&结训</p>	<p>1、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>2、所有章节总结回顾</p> <p>3、学习方案的制定</p>	<p>课程目标：</p> <p>总结回顾所有章节内容；制定行动方案强化学习效果</p>