

银行商务礼仪与客户关系技巧

授课老师：何慧

■ 培训目的及意义(Meaning)

随着中国成为全球第二大 GDP 强国，而进出口一直占据全球第一的位置，中国商业活动中的高端商务接待越来越频繁，大到国际间的贸易合作，小到企业的高规格接待，都需要国际化的礼仪行为作为交流的载体。到底在商务活动中如何进行得体不失宜的接待呢？如何在商务洽谈中拔得头筹，展示出企业的文化底蕴和实力呢？

此课程是银行礼仪领域中的经典课程，也是每一个企业必不可少提升商务社交的途径，本课程在此基础上结合企业的实际情况，从商务活动的情商交往、形象定位、礼仪规范、礼数分寸、商务洽谈技巧一系列的讲授与训练。大幅度提升商务礼仪的运用技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在商务社交场景中。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、从“看、做、听、问、说”五个方面，全方位提升商务活动的各项礼仪修养
- 2、掌握银行商务活动的全方位必备礼节
- 3、掌握银行商务宴请的各项礼仪
- 4、具备高情商商业沟通、洽谈的技巧
- 5、人际关系、信念突破的情商技巧

■ 课程对象 (Object)

银行高层管理及各部门市场条线接洽人员

■ 培训方法 (Methods)

结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动，团队竞赛，小组分享等

■ 培训时限(Time) 6 小时/天 共 2 天

■ 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
<p>第一节、商务礼仪是高情商交往的第一步</p>	<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>1、品牌形象力对工作产生的影响</p> <p>您就是银行的“立体行走名片”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 个人的外在品牌表达力传递出内在价值与涵养 2) 客户的认知来自于特定的评价系统 3) 把自己打造成公司的“奢品名片” <p>头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节</p> <p>2、“礼者，敬人也”——礼仪的最高境界</p> <p>3、商务礼仪的本质及概念</p> <p>4、情商礼学的商务运用</p> <p>案例分享：《周总理难忘的一次接待》</p> <p>5、阶段性总结及承上启下</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</p>
<p>第二节：形象永远走在实力前——商务形象塑造</p>	<p>1、首因效应的心理学应用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 不同客户心理喜好分类 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分” 3) 良好职业形象“TPO+W”法则 	<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</p>

	<p>2、商务气场打造之色眼识人</p> <p>1) 走进色彩的世界</p> <p>2) 个人色彩分析 鉴别游戏</p> <p>3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位</p> <p>4) 风格形象所透露出来的小秘密</p> <p>3、银行男士商务形象管理——稳重、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) 了解商务场合着装等级</p> <p>2) 标准商业、职场男士仪容仪表</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>测试：高端人士“镜像同频”分析（通过服装了解你）</p> <p>现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表</p> <p>5、阶段性总结及承上启下</p>	<p>余学会怎样、何时运用形象塑造个人气场</p>
<p>第三章节：</p> <p>高端商务仪态素养——肢体</p>	<p>1、打造商务职场最顶尖的素养气质</p> <p>1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度</p> <p>2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌</p>	<p>课程目标：</p> <p>本章节通过 Soler 技巧的导入，快速</p>

<p>语言密码</p>	<p>3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练</p> <p>2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心</p> <p>1) 眼神的运用及训练</p> <p>2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力</p> <p>3) 常用的职场手势及心理分析</p> <p>4) 放松技巧及化解尴尬的肢体引导技巧</p> <p>本章：学员根据实际工作场景模拟客户演练</p> <p>案例分析《特朗普肢体语言解析》</p> <p>3、阶段性总结及承上启下</p>	<p>识别判断“封闭”“开放”两种肢体语言，掌握识人读心的肢体语言。更好的与客户达成同频沟通，走进他人内心。</p>
<p>第四章：</p> <p>行为是情商的外在体现——商务交往礼学</p>	<p>1、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) 距离的微妙变化即是关系的变化</p> <p>现场情景剧演练：《拜访重要大客户》</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、握手礼仪一握对手，永远是朋友</p> <p>1) 握手七绝唱诵演练</p>	<p>课程目标：</p> <p>本章节系统而全面的进行了银行商务交往的礼仪细节梳理，从商务接待和拜访两条主线，贴合实际工作场景进行演练。</p>

2) 握手判断人的性格

3) 握手礼仪注意要点

4、名片礼仪 - 心与心的交流从了解开始

1) 名片接送六要素 (大家来找茬)

2) 现场分组演练纠错

案例分析：《名片带来的大生意》

5、接待礼仪 - 洒扫庭院热诚相待

1) 商务接待中的引领陪同

2) 接待三声，热情三到

3) 商务接待的规格 (高规格、同等级、低规格)

4) 礼遇客户、引领客户、主陪客户、超越客户

5) 上下楼梯礼仪

6) 商务接待座次礼仪

7) 电梯礼仪

8) 乘车礼仪

9) 会议座次

电影欣赏解析：《礼仪的最高境界》

6、现代化通讯礼仪

1) 微信及聊天工具的礼仪细节

2) 手机、座机的礼仪

检查：我个人聊天工具透露出什么样的个人信号？

	<p>7、阶段性总结及承上启下</p>	
<p>第五章节、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您</p>	<p>1、新时期的堂食用餐礼仪</p> <p>1) 分餐制的概念及卫生细节的讲究</p> <p>2) 工作餐接待中的分餐注意事项</p> <p>2、中餐商务宴请礼仪</p> <p>1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节</p> <p>2) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）</p> <p>3) 位次礼仪</p> <p>4) 敬酒的6大顺序：开门红、主敬、宾回、主题酒、自由酒、满堂红</p> <p>3、场景演练：根据接待场景进行模拟演练</p> <p>4、阶段性总结及承上启下</p>	<p>课程目标：</p> <p>新时期的商务用餐礼仪，尤其体现着卫生细节、公筷、等严格的礼仪行为，同时如何表现出热情而不失风度的餐桌素养，这一章节一一揭晓。</p>
<p>第六章节、高情商就是会说话之客户沟通礼仪</p>	<p>真正的沟通在沟通开始之前已经完成，所以真正的沟通90%是对内沟通，而只有10%是对外沟通，那么在操作上如何快速达成共识、解决问题呢？</p> <p>1、DISC之不同性格分析——知己知彼</p> <p>工具测试：运用专业DISC测评工具进行测试</p> <p>1) 洞悉人性：DISC四型性格解析</p> <p>2) D型特质人的沟通风格及相处之道</p> <p>3) I型特质人的沟通风格及相处之道</p> <p>4) S平和型的沟通风格与工作风格</p>	<p>课程目标：</p> <p>正所谓知己知彼百战百胜，商务沟通中如何根据他人性格去表达？如何通过倾听和说塑造良好的沟通印象，并在商务洽谈中步步为营？这一章节主</p>

	<p>5) C型特质人的沟通风格相处之道</p> <p>总结练习：当客户方不同类型的人需要沟通时候我的策略是？练习+点评</p> <p>2、正面积极的内在沟通法</p> <p>1) 我的客户到底想要什么？</p> <p>2) 积极正向法练习——前提假设</p> <p>3、只观察事实而非评论的表达技巧</p> <p>1) 表达出事实而非对客户的评论（贴标签）</p> <p>2) 错误的沟通目标和公正的目标如何区分</p> <p>4、沟通中如何拉近与客户的关系——听的技巧</p> <p>思考：聆听寻找客户心理诉求</p> <p>1) 倾听的那些事：案例分析</p> <p>2) 倾听中常见障碍</p> <p>3) 高品质同理心倾听的3技巧</p> <p>5、如何让客户更喜欢——说的技巧</p> <p>1) 高手都会的肯定技巧</p> <p>2) 亲和力声音的表达：怎么说比说什么重要</p> <p>3) 同理心说的运用</p> <p>练习：根据模拟场景进行演练，如何在沟通中识别他人性格及有效沟通</p>	<p>要聚焦在沟通语言的能力提升</p>
<p>第七章节、情</p>	<p>案例分享：《当你心口不一，客户是否知道？》</p>	<p>课程目标：</p>

<p>商修炼秘籍——情绪管理与客户关系</p>	<p>1、所有的行为都是我们内在信念的外在投射</p> <p>1) 讨论：对工作和客户你有什么样的信念？</p> <p>2) 信念的定义和积极作用</p> <p>3) 快速调整限制性信念让客户发自真心满意你</p> <p>2、情绪管理是高情商的关键</p> <p>1) 如何面对不喜欢、不认同的客户快速调整心态</p> <p>3、客户关系融洽之——人际关系关系密码</p> <p>结论：我能给客户带来的价值是什么？</p> <p>1) 人际密码跷跷板原理</p> <p>2) 如何提升人际情商</p> <p>3) 工具练习:我能够给他人带来的价值何在？</p>	<p>如何受到他人的青睐？如何遇到贵人？如何得到他人的认可、喜爱、与真正的自我情绪管理，本章节 3 步情绪管理+3 步人际关系密码，已千万次被证实在职场中的有效性。</p>
<p>场景实操&结训</p>	<p>1、以“情景剧”方式进行 2 天内容综合演练考评</p> <p>2、针对课程中的细节进行提问答疑</p> <p>3、所有章节总结回顾</p> <p>4、行动方案：学习内化</p> <p>5、合影留念及 PK 奖励</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>