

《银行客户经理商务礼仪》课程大纲

【课程受益】

1. 通过此次培训，能够全面提升学员的礼仪素养；
2. 通过此次培训，使学员掌握专业、规范的社交礼仪，树立正确的社交理念，树立全心的社交意识，以适应日常社交场合的礼仪要求；
3. 通过此次培训，能够提升学员会议组织实施能力及会议服务水平，为会议的标准化进行提供服务；
4. 通过用餐礼仪的培训，使学员更加了解中国餐桌文化，了解文明就餐。

【课程时间】 6课时/天

【学员对象】 网点主任、客户经理等

【培训形式】 讲授、案例解析、视频教学、分组研讨、情景模拟、角色扮演、互动点评

【课程内容】

一、商务人士的职业仪容仪表规范

1. 男士、女士发式的职业要求
2. 面容、体味等方面的基本职业要求
3. 女式化妆的基本步骤
4. 完美仪容的构成及常见误区分析 + 现场点评
5. 服饰所给您带来的自信的力量----穿出影响力
6. 西装的颜色、面料选择要点
7. 配饰的选用与搭配技巧：衬衣、领带、鞋袜、内搭的选用原则
8. 男士品味的展示：配饰的选用技巧
9. 整体搭配的三色原则与三一法则
10. 西装着装规范的八个检点
11. 女士职场着装的密码
12. 女士商务场合的着装的 TPO 原则
13. 严肃商务场合的着装要求
14. 半职业场合的着装要求
15. 女士商务场合的配饰选用要点
16. 女士商务场合的着装禁忌
17. 演练:一分钟形象改进

第二讲：社交礼仪

一、拜访客户前的准备

1. 拜访时间选择
2. 伴手礼准备
3. 了解客户信息
4. 产品介绍准备

二、拜访客户中的见面礼仪

1. 称呼礼仪
2. 介绍礼仪（自我介绍与他人介绍）
3. 握手礼仪
4. 名片礼仪
5. 会谈座次礼仪
6. 交谈礼仪

三、行进位次礼仪

四、乘车礼仪

五、宴客礼仪

1. 中餐桌次安排
2. 中餐位次安排
3. 点菜的艺术

4.敬酒的礼仪

六、中餐用餐礼仪

- 1.座次 (长幼有序、方圆有道)
- 2.餐具 (茶壶、筷子、盘子、水杯、湿毛巾、牙签)
- 3.用餐 (开始用餐、用餐过程、用餐结束)

第三讲：会议礼仪

一、小型会议的排座

二、大型会议主席台排座

三、会议环境布置礼仪

- 1.工作会议环境布置
- 2.中型会议环境布置
- 3.大型会议环境布置
- 4.客户沙龙会环境布置礼仪
- 5.优质客户答谢会环境布置礼仪

四、会前准备

- 1.会议筹备
- 2.通知的拟发
- 3.文件的起草
- 4.常规性准备

五、会中服务礼仪

- 1.服务水平
- 2.仪容仪表
- 3.服务态度
- 4.纪律卫生
- 5.服务语言

六、主持人礼仪

七、参会人员礼仪

八、会后追踪