

银行实用服务与商务礼仪修炼

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

你的员工是否会由于细微的不当举止而丢掉了他们的重要客户？是否能够向合作伙伴展示出良好的第一印象？是否能够在商务接待中做到彬彬有礼、细致待人？是否能够在与客户沟通时做到知书达理、谈吐高雅？

对于任何一家商业银行而言，行员都是企业品牌的一张名片，行员素质的高低直接反映了一家银行的整体水平和可信程度，客户通过银行人员的一言一行、一举一动来选择是否接纳该人，判断该人甚至是该银行是否值得信任、是否值得合作。礼仪，在职场当中就体现为职业素养，在营销过程中起着至关重要的作用。提升职业素养，从个人的角度看，有助于提高个人的自身修养和品牌价值，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从银行的角度看，可以美化银行形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升银行的经济效益和社会效益。

【课程收益】

- 掌握商务礼仪规范，体现高度职业化素养
- 掌握商务礼仪规范语言以及商务沟通技巧
- 懂得商务会议、商务交往、商务接待中有理有节的待客之道
- 商务交往中体现企业的公众形象，提升企业社会效益和经济效益

【课程特色】课程可操行强，学完即可用；引导式授课，教学手法多样；可互动性强

【课程对象】银行管理层、网点营销人员、专业部门营销人员、高端商务人士

【课程时间】1天（6小时/天）

【课程大纲】

一、为什么要学习礼仪

1、客户为什么选择你？

- 1、首因效应
- 2、礼仪的定义与起源

二、如何塑造不错而销的视觉语言？

1、职业形象的TPO原则

2、女士仪表礼仪的基本要求

- 女士职场着装的密码
- 半职业场合的着装要求
- 女士商务场合的配饰选用要点
- 丝巾的应用及系法
- 女士商务场合的着装禁忌

3、男士仪表礼仪的基本要求

- 西装的颜色、面料选择要点
- 配饰的选用与搭配技巧：衬衣、领带、鞋袜、内搭的选用原则
- 整体搭配的三色原则与三一法则

三、如何具备优雅得体的举止

1.站、坐、行、蹲的基本要领与禁忌

2.标准站姿、优雅站姿的基本要领与禁忌

3.标准坐姿、优雅坐姿的基本要领与禁忌

4.俯首拾物时的优雅

5.鞠躬礼的分类、应对场合、行礼方式和禁忌

6.递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练

四、如何运用好表情神态？

1.眼神的运用技巧

- 目光注视的方向
- 目光注视时间长短
- 目光注视的位置及避视礼节

2.微笑的魅力及训练

- 笑不露齿还是笑不露龈？
- 完美的笑容是如何练成的？
- 微笑训练

五、如何进行商务接待拜访？

1.拜访前的准备工作

- 形象的准备
- 交通的准备
- 资料的准备
- 心理的准备

2.上门拜访/迎客的礼节

- 守时的要求（主方、客方）
- 预约的要求
- 见面之始的寒暄、介绍引见、握手、递接名片、引领入会议室、入座座次、斟茶礼节
- 会议安排的礼仪/与会举止礼仪
- 商务接待/拜访送别的礼节
- 送客礼节（电梯、门口、小轿车）
- 接待/拜访结束后的礼节

六、宴请礼仪——你在品食物，别人在品你

1.宴请的座次、桌次礼仪

2.中餐礼仪

3.陪客的讲究

4.敬酒的讲究

5.餐具使用的礼仪

6.酒文化与茶文化

七、职场礼仪——人际关系的润滑剂

1.办公室基本礼仪

2.座位环境礼仪

3.与领导相处的礼仪

4.与员工相处的礼仪

5.公司会议礼仪

6.打电话的礼仪

- 几声接起方显完美职业素养？
- 谁先挂电话？谁先自报家门？
- 打电话前要做哪些相关的准备？
- 如何转接电话？
- 手机礼仪