

# 《银行商务礼仪》

主讲：张光禄老师

## 【课程背景】

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银行商务社交场景中。

## 【课程收益】

- 从“看，做，听，问，说”全方位提升企业员工的综合素养
- 掌握银行商务活动的全方位必备礼节
- 掌握银行商务宴请的各项礼仪
- 具备高情商商业沟通、洽谈的技巧
- 人际关系、信念突破的情商技巧

## 【课程特色】

1. 专业性强：课程需求，细致调研、专业定制、精准对接
2. 落地性强：理论+企业案例相结合，直击核心工作中实操难点
3. 工具性强：知识要领使用落地化工具逐个拆解、可操作、可运用
4. 可操作性强：体验式训练加模拟场景教练，形成肌肉记忆

## 【课程对象】

银行高层管理者、各业务条线负责人、银行各支行长、银行各网点主任、客户经理、理财经理及相关需求者

【课程时间】1-2 天（6 小时/天）

【培训方法】培训师主讲、现场模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等……

## 【课程大纲】

### 一、商务礼仪是高情商交往第一步

#### 1. 品牌形象力对工作产生的影响——您就是银行的“立体行走名片”

- 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“奢品活名片”

头脑风暴：工作中有哪些让人舒服的礼数礼节

## 2. “礼者，敬人也”——礼仪的最高境界

## 3. 商务礼仪的本质及概念

## 4. 情商礼学的商务运用

案例分享：《周总理难忘的一次接待》

## 二、形象永远走在实力前——商务形象塑造

### 1. 首因效应的心理学应用

- 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

### 2. 商务气场打造之色眼识人

- 1) 走进色彩的世界
- 2) 个人色彩分析 鉴别游戏
- 3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位
- 4) 风格形象所透露出来的小秘密

### 3. 银行男士商务形象管理——稳重、干练、值得信赖

- 1) 了解商务场合着装等级
- 2) 标准商业、职场男士仪容仪表
- 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配

### 4. 银行女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重

- 1) 场合着装原则
- 2) 标准商业、职场女士仪容仪表
- 3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”
- 4) 职业淡妆七部曲练习

测试：高端人士“镜像同频”分析（通过服装了解你）

## 三、高端商务仪态素养——肢体语言密码

### 1. 打造商务职场最顶尖的素养气质

- 1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度
- 2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌
- 3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练

### 2. 交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心

- 1) 眼神的运用及训练
- 2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力
- 3) 常用的职场手势及心理分析
- 4) 放松技巧及化解尴尬的肢体引导技巧

现场演练：学员根据实际工作场景模拟客户演练

## 四、行为是情商的外在体现——商务交往礼学

### 1. 见面礼仪 - 文雅得体闻者心悦

- 1) 拜访或接待前的准备细节
- 2) 问候及称呼
- 3) 距离的微妙变化即是关系的变化

现场情景剧演练：《拜访重要大客户》

## 2. 介绍礼仪 – 有先有后清晰简明

- 1) 介绍自己大方得体
- 2) 介绍他人尊者居后
- 3) 介绍集体主宾有别

现场情景剧演练：各种情景中怎样介绍对方

## 3. 握手礼仪 – 握对手，交真朋友

- 1) 握手七绝唱诵演练
- 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？

## 五、商务宴请礼仪——您在品尝食物别人在品味您

### 1. 新时期的堂食用餐礼仪

- 1) 分餐制的概念及卫生细节的讲究
- 2) 工作餐接待中的分餐注意事项

### 2. 中餐商务宴请礼仪

- 1) 宴请礼仪中点菜需要注意的细节
- 2) 宴请礼仪中的禁忌（谈资、吃相、筷子的用法）
- 3) 位次礼仪
- 4) 敬酒的6大顺序：开门红、主敬、宾回、主题酒、自由酒、满堂红

场景演练：根据接待场景进行模拟演练

## 六、总结与展望