

银行实战商务礼仪

课程背景：

礼仪是无声的人际交往语言！

礼学思维有效提升金融人的专业形象！

商务礼仪是银行人商务往来过程中，对外展现自身品德修养的重要部分，待人接物的能力也代表着银行的精神面貌、经济实力、文化理念等各个方面。商务情境中自身言行举止的细节，处处都体现出一个人的修养，直接影响着与银行及各类客户的商务合作与发展。礼仪的核心就是从意识及细节出发，不断创造与沟通对象圆融舒适的商务关系。

实战商务礼仪课程是提升银行人商务形象、往来行为规范的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程目标是打造值得信赖的银行卓越形象，为银行的发展不断赋能，学习新时代的礼仪课程，提升商务场景影响力、成就卓越圆融的人生。

课程目标：

- 深植礼学思维：掌握新时代礼仪中核心的恭敬之心、尊者思维
- 塑造精英形象：建立专业得体符合金融行业的银行人职业形象
- 修炼专业举止：从标准到习惯、掌握商务场景有礼的仪态举止
- 提升运用能力：有效掌握不同场合商务礼仪的标准与应用方法
- 加强职业修养：能够在商务场景懂得分寸、建立圆融商务关系

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：银行人员、对公客户经理、综合管理部门等

课程方式：

1. 课堂讲解+案例分析+情景模拟+小组 PK
2. 60%知识点讲授+40%针对性情境互动演练

课程模型：



课程大纲：

第一讲：金融精英的礼仪思维

一、重塑银行人职业化礼仪思维

1. “礼”于内：建立尊于他人的意识
2. “仪”于外：具备体现敬意的方法
3. 银行人职业化礼仪三要素

二、商务礼仪助力客户关系

1. 礼仪赋能圆融的人际关系
2. 礼仪影响力与心理学效应

【案例】为何准备到位却匆匆结束？

【案例】高情商礼仪运用妙在何处？

【互动】善于主动体现您的敬意

第二讲：商务形象礼仪——银行人往来展示的名片

一、商务形象的内塑外显

1. 内塑：心理状态、情绪状态

2. 外显：形象管理、仪态气质
3. 商务形象与个人气质的融合

二、商务仪容管理

1. 银行员工发型与面容管理
2. 银行女员工精致妆容五步法
3. 银行人不可忽视的仪容管理

三、品味升级与着装管理

1. 形象影响力 TPORM 原则
2. 制服与岗位的和谐统一
3. 色彩与场景的搭配管理
4. 男士商务着装：正装/休闲单品推荐
5. 女士商务着装：正装/休闲单品推荐
6. 银行人商务着装与配饰禁忌

【案例】对公客户经理为何有三幅眼镜？

四、银行人商务举止修炼

1. 站坐交流心理学感受
2. 商务往来的静态三步
3. 沟通交流的表情管理

【案例】高情商观察能力的养成

五、客户往来礼仪修炼

1. 手势指引礼仪：动态与静态引领
2. 商务距离礼仪：禁忌与得体距离
3. 递送物品礼仪
4. 会谈茶水礼仪

【案例】专业化手势该如何呈现？

第三讲：礼仪场景实战——银行接待客户礼仪应用

一、会面礼仪

1. 问候礼、鞠躬礼
2. 招手礼、名片礼
3. 介绍礼、握手礼

【案例】主客间到底先介绍谁？

二、接待电梯礼仪

1. 引领进梯与梯内尊位
2. 出梯顺序与引领礼仪
3. 重要接待的安排管理

三、商务乘车礼仪

1. 轿车及商务车尊位
2. 开关车门举止礼仪
3. 行车过程服务意识

【案例】特殊情况调整策略

四、商务中式宴请礼仪

1. 邀约礼仪
2. 位次安排
3. 点菜艺术
4. 餐具使用
5. 敬酒礼仪
6. 谈资禁忌

【案例】为何客人会面露难色？

【案例】高情商行长布菜的艺术

五、送行来宾礼仪

1. 送行时注目礼应用
2. 送行时的举止礼仪
3. 车前送行细节管理

【案例】 如何理解迎三送七

第四讲：礼仪场景实战——银行拜访客户礼仪应用

一、拜访前的准备

1. 人员资料准备
2. 建立拜访目标
3. 拜访预约礼仪

【案例】 不同规模/类型客户的准备

二、拜访氛围把控

1. 会面入座礼仪
2. 沟通时间管理
3. 沟通举止禁忌
4. 重要细节管理

三、商务往来茶礼的艺术

1. 应知的中国茶文化
2. 拜访喝茶谈资氛围
3. 拜访应懂茶具礼仪

四、商务送礼艺术

1. 真诚的表达心意
2. 选品的四个关键
3. 话术与时机把控

【案例】缺了话术的送礼是减分项

五、拜访结束礼仪

1. 沟通总结与确认
2. 结束后关系跟进
3. 有礼请对方留步

总结与作业

- 一、有效学习行动法
- 二、整理重要客户档案