

# 银行各条线商务礼仪素养提升

## 【培训对象】

大堂经理、行政人员、营销经理、服务代表、新晋员工

## 【课程时间】 2天

## 【课程收获】

1. 使受训者能够十分全面、系统地掌握知识、提升技巧；
2. 将所学知识、技巧和方法在实际工作中的转化与应用，更加突出培训的效果。
3. 培训内容的系统性：在较短的时间内将职场精英人士应掌握的理论知识和技巧要义科学地组合为一个整体；
4. 培训成效的实用性：培训着重强化“知”、“行”合一，注重培训效果的评估。

【教学模式】 知识点讲授、案例研讨、角色扮演、情境模拟，特别强化演练式

培训，根据受训企业和学员的工作实际，调整、编写具有针对性的案例；

## 课程大纲

### 模块一：建立良好的第一印象

一、“形、气、神”瞬间感受的亮点

1. 您的专业形象塑造
2. 第一印象形成的要素
3. “面由心生，音由心起”

## 二、职业人士的仪表规范

1. 着装 TOP 原则（时间原则、场合原则、地点原则）
2. 男士西装的正确选择与搭配
3. 男士西装的穿着禁忌
4. 女士西装套裙的选择与搭配禁忌
5. 柜台人员的着装礼仪与标准禁忌
6. 饰物的佩戴原则与搭配技巧
7. 您的形象风采与魅力装扮

现场个案分析与诊断：如何“提升”您的仪容

## 模块二：人际交往日常商务礼仪应用

### 一、见面礼仪

1. 坚定有力的握手
  - 1) 正确的握手姿势与标准
  - 2) 不同情境下的握手礼节

- 3) 握手禁忌
2. 介绍礼仪规范与细节
    - 1) 自我介绍
    - 2) 介绍他人
    - 3) 居间介绍
    - 4) 不同下介绍的语言表达
  3. 名片使用礼仪—名片是微型简历，也是人与人之间沟通的纽带
    - 1) 拿取名片
    - 2) 接受名片
    - 3) 交换名片
    - 4) 参加大型会议时的名片使用法则

## 二、 交谈的礼仪

1. 声音、声调的训练
2. 交谈话题的把握
3. 如何练就“谈笑有鸿儒”的风度？

## 三、 表情礼仪

1. 一个面无表情的人是没有人愿意接近的
2. 如何运用眼神说话
3. 微笑是打开心灵最有效的钥匙
4. 打开心扉，真诚待人

## 5. 表情训练

### 四、 把握好交往的空间距离

1. 与人方便、与己方便
2. 如何恰到好处的把握与人之间的距离？（从心理学的角度思考）

### 五、 职场日常手势动作

1. 问候打招呼的手势
2. 恰当的使用赞美的手势
3. 拒绝的手势需要技巧
4. 得体的指引手势将为你加分
5. 引领客户时你该懂得的手势和技巧
6. 文件、签字笔、刀刃等物品的递交礼仪

### 六、 交通礼仪

1. 乘用电梯的礼仪
2. 在楼梯行走的礼仪
3. 乘车礼仪
  - 1) 如何正确的引导上车？
  - 2) 了解车座座次礼仪规范标准
  - 3) 不同车型的座次标准
  - 4) 陪同客户、领导时你该坐在哪里？
  - 5) 如何正确的引导下车？

6) 陪同领导、客户乘车时你该做哪些准备？

## 模块四：办公室客户接待礼仪

### 一、接待前准备 5 步骤

1. 客户到达时间
2. 客户到达人数
3. 会议室会场布置
4. 备齐有关资料
5. 各部门沟通

### 二、会议接待礼仪准备

1. 高效会议源于会前准备
2. 会议着装根据会议性质
3. 会议座次安排
4. 会议主持礼仪
5. 会议发言礼仪
6. 参会者礼仪

### 三、银行内部日常礼仪讲究

1. 银行内部礼仪
  - 上下级之间的尊重行为规范
  - 个人日常习惯行为规范

## 2. 电讯礼仪

- 电话、手机的礼仪
- 微信使用的礼仪
- 邮件、文件的礼仪

## 3. 办公设备办公家具使用礼仪

- 复印机使用规范
- 饮水机使用规范
- 进出办公室礼仪

演练：王经理去领导办公室汇报工作

## 模块五：饭局赢家——宴请就是一场精心设计的社交布局

### 一、客户宴请前的准备工作

1. 有备无患，请客之前的热身准备
2. 让每一位参与者都成为赢家
3. 宴请前五注意
4. 请客有讲究，邀请有方法

### 二、点菜功夫很重要

1. 谁来点菜最合适
2. 提前了解
3. 投其所好
4. 不顾此失彼

## 5. 与酒水搭配

案例分析：一份经过精心设计的菜单

## 三、餐中交流的艺术

1. 明晰目的
2. 适时开场
3. 察言观色、调节气氛
4. 学会聆听—学会听懂客户的弦外之音
5. 话题设计与表达---如果对方总是沉默怎么办？
6. 把握“谈生意”的时机

## 四、餐中酒的礼仪

1. 识酒、奉酒、品酒的酒文化
2. 斟酒有讲究
3. 敬酒有方，劝酒有度
4. 敬酒的规矩与礼仪

案例分析：敬错了时机的酒

## 五、宴席中，个人的用餐礼仪规矩

1. 单独宴请
2. 陪同领导宴请

## 课程总结