

# 打造个造品牌

## ——银行人士服务礼仪修炼

主讲：李汶娟

### 【课程背景】

随着人工智能等高科技的不断开发与应用，促使银行业从结算型网点到服务型网点，从服务型网点到智能型网点的不断升级转型。究其根本都是为客户提供全方位更优质的服务。而服务质量的好坏其核心不在于硬件环境的变化，而在于软件环境也就是人的因素，因此银行业最大的竞争来自于员工综合素质的提升，这一点已经成为不争的事实。

本课程通过理论讲授、现场演练、辅导落地等多种培训形式，帮助学员树立服务意识，适应竞争激烈的新环境。从视觉形象、语言魅力、业务办理、客户沟通等方面，由而内外的提升柜面服务人士的综合素养，从而使无形服务有形化、规范化、系统化。打造银行员工的个人品牌，塑造银行企业的服务品牌，建立良好的客户满意度。

### 【课程收益】

- 通过培训使学员了解银行业在当今时代背景下服务礼仪的重要性，修炼阳光服务心态，提升服务意识；

- 使学员掌握银行服务人士的视觉服务形象基本规范，从仪容修饰、着装服饰搭配等方面提升服务人士的形象细节，塑造在客户心目中良好的第一印象；
- 参照银行服务程序和标准，训练服务人士的基本服务仪态，统一服务人士的服务礼仪行为和语言标准，提高银行的竞争力。

### 【课程特色】

- 理论与实践相结合：突出听、看、练、导等体验环节，重视与服务现场的实际结合，将银行日常工作规范溶入到教学当中，让学员感受到熟悉、易学、实用的课程设计思路；
- 多种培训形式相结合：通过视频观摩、现场演练、互动体验、现场辅导等多种方式，充分激发学员的学习兴趣，将所学所感真正应用于实际的服务工作，提升服务效能。

【课程时长】 1天（6小时）

【课程对象】 银行新入职员工、网点服务人士

### 【课程大纲】

## 一、银行业服务礼仪的全新认知

### 1. 服务礼仪的基本理念

#### 1) 打造个人品牌——人生无处不成交

- 认知我们的大脑
- 敲开客户“心门”的五感开关

## 2) 服务人士第一印象塑造——神奇的数字定律

- **55%**--视觉形象管理
- **38%**--社交形象管理
- **7%**--精神形象管理

✓ 案例讨论：结合银行服务工作讨论服务礼仪应加强哪些方面

## 二、银行服务人士的视觉形象塑造

### 1. 仪容礼仪

- 1) 通用仪容及禁忌
- 2) 面部：男士不得留胡须/女士淡妆上岗
- 3) 男士发式遵循“三不”
- 4) 女士发式规范要求
- 5) 手部：除手表外不配戴其他装饰物
- 6) 银行服务女士淡妆技巧

### 2. 着装礼仪

- 1) 银行服务着装规范

2) 银行服务着装禁忌

3) 银行服务人士的着装礼仪：

- 制服的着装标准
- 工号牌的佩戴位置
- 裤子与鞋袜的穿着要求

✓ 自我形象检查与重新塑造

✓ 评选银行形象大使

3. 举止礼仪

1) 您的微笑价值百万

- 微笑的内涵
- 服务微笑的训练方法

2) 让你的眼睛会说话

- 用你的眼神与顾客沟通
- 眼神的训练

3) 站姿规范与禁忌

- 男女站姿示范/站姿训练

4) 入座与离座规范

- 男女坐姿规范/坐姿训练

5) 走姿规范与禁忌

- 男女标准走姿/引领走姿与注意事项/走姿训练

6) 蹲姿要领与禁忌

- 男女蹲姿示范/蹲姿训练

7) 手势要领与禁忌

- 办理业务时的手势方位/手势训练

8) 鞠躬与致意礼

- 迎宾与送客的鞠躬行礼/点头致意礼/欠身致意礼

✓ 演练：银行营业标准手势礼仪操演练及展示

### 三、银行服务的实战应用

#### 1. 银行服务接待六步曲

1) 迎接：站相迎、诚请坐

2) 了解：笑相问、双手接

3) 办理：快速办、巧提示

4) 推荐：巧引导、善推荐

5) 成交：巧缔结、快速办

6) 送客：双手递、起立送

## 2. 银行服务的业务办理

1) 仔细聆听，弄清意图

2) 收取客户资料时的礼仪

3) 客户输入密码，打印资料及签字确认等礼仪

4) 递送资料、款项给客户时的礼仪

5) 接收钱物，唱收唱付

## 3. 银行服务的语言表达

1) 称呼礼仪--陌生客户如何称呼？熟悉的客户如何称呼？

2) 问候语--如何说第一句话？语言寒暄训练、自我介绍技巧

3) 赞美客户的技巧

4) 引导、分流客户的语言技巧

5) 产品介绍的语言技巧

6) 面对投诉客户的语言技巧

7) 接听电话的基本要求和禁忌

✓ 角色扮演：实际场景模拟训练

✓ 课程总结 & 问题答疑