

# 礼由心生

## ——由内而外的银行服务礼仪修炼

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，帮助学员修炼阳光心态，树立服务意识，适应竞争激烈的新环境。从内在心态、外在形象、语言魅力、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；
- 提升服务人士的心理资本，掌握由内而外的有效与客户沟通的技巧，激发员工内驱力。

#### **【课程特色】**

- 内外兼修：该课程专为改变银行服务人士的内在服务心态及外在行为模式而设计；
- 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】** 2天（6小时/天）

**【课程对象】** 银行网点柜员、厅堂等服务人士

## 【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) 修炼阳光心态——激发服务工作的内驱力

- 从心理学的视角面对工作任务
- 激发内驱力成就高效服务工作

##### 2) 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

##### 3) 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
- 领带的打法
- 裤子与鞋袜的穿着要求
- 丝巾风情--服饰的魔法师

✓ 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

9) 与客户沟通肢体语言训练

10) 拿取文件肢体语言训练

✓ 演练：银行营业标准手势礼仪操演练及展示

### 三、银行服务人士的服务流程

#### 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

## 四、银行服务人士的情绪调适与有效沟通

### 1. 服务人士的压力管理

1) 用心理学的视角解读压力

2) 管理压力四部曲

- 面对 接纳 调整 放下

### 2. 压力下的自动化沟通模式

1) 讨好模式——忽略自己，关注他人和情境

- 2) 指责模式——忽略他人，关注情境和自己
- 3) 超理智模式——忽略自己和他人，关注情境
- 4) 打岔模式——自己、他人和情境全部忽略

### 3. 心理学倡导的有效的一致性沟通

#### 1) 有效沟通三要素

- 自己和自己的关系
- 自己和他人的关系
- 自己和情境的关系

#### 2) 习得一致性沟通

- 感受自己的感受和需要
- 理解他人的感受和需要
- 关注情境的目标

✓ 心理绘画：雨中人

✓ 活动体验：压力下四种求生存的沟通模式

### 4. 觉察情绪 提升自我能量

- 1) 觉察情绪的按钮
- 2) 转化僵化的观点

3) 洞察多重的期待

4) 平衡和提升自我能量

✓ 心理测评：自我能量环平衡轮

✓ 课程总结 & 问题答疑