

由内而外打造个人品牌

——植入式商务礼仪与沟通技巧

主讲：李汶娟

【课程背景】

银行业不仅是金融行业，更是服务于千家万户的服务行业。而银行的金融属性不仅使其具有一般服务行业的共性，更具有经营信用企业的服务特性。随着人工智能、大数据等高科技的快速发展、大量外资银行的涌入、金融产品同质化等现象，使银行业的竞争更充分，致使银行面临从结算型业务到服务型业务、从服务型业务到智能型业务的转型。

如何在服务营销中取得客户的信任、信赖，为客户营造专业、高效、有温度的营销服务体验最终成交客户。是每位银行营销服务人士从服务型、专业型岗位转型到综合服务营销型岗位，提高工作效能，提升职业素养的必修课。

【课程收益】

结合银行业服务特点和规范标准量身定制设计。首先从内在心理树立综合营销服务工作理念，激发学员正向的内在工作动力，积极的应对多变的环境和客户的需求。然后从外在视

觉形象、声音表情、商务实战应用、客户沟通等内容，让学员掌握植入客户内心的商务礼仪与沟通技巧。

【课程特色】

- 讲师具有 20 年服务行业从业背景、10 年以上为银行从业人士提供心理素质测评、11 年以上心理学学习历程。授课经验丰富，授课风格亲和力强，不失风趣幽默；
- 课程设计在商务礼仪通则基础上，结合银行业特点，提供实用落地的设计；
- 课程形式遵循成人学习的特点，运用场景呈现、案例讨论、视频观摩、演练辅导等多种培训方式，让学员充分打开自己，参与并融入培训，激发学习兴趣，带来由内而外的改变。

【课程时长】2 天（6 小时/天）

【课程对象】银行对公、对私客户经理、理财经理；金融行业市场、营销、公关等商务人士

【课程大纲】

第一讲：解读当今时代的银行服务工作

1. 认知银行业的现状
 - 1) 不确定性的时代
 - 2) 越来越激烈的行业竞争
 - 3) 越来越强大的高科技
 - 4) 越来越高级的客户需求
 - 5) 越来越多元的工作任务

2. 认知银行业的服务

- 1) 银行服务的本质：满足客户的需求
- 2) 银行服务的关键：发现客户需求的能力
- 3) 营造客户满意度的服务氛围

3. 认知银行的服务工作

- 1) 随时准备着拥抱变化
- 2) 终生学习多几把“刷子”
- 3) 激发内在工作动力
 - (1) 由人到工作任务
 - (2) 由自己到他人
 - (3) 由内在心理到外在行为

互动：搭建翻转式课堂，激发学习氛围

视频：《真爱至上》满足客户的内在需求

分享：您曾经接受过的最难忘的服务经历？您本人最难忘的一次成功的服务经历？

第二讲：植入式商务礼仪修炼

1. 商务礼仪的全新解读

- 1) 礼仪的真谛
 - (1) 礼仪的定义
 - (2) 礼仪的误区
 - (3) 礼仪的核心
- 2) 用“我”公司的理念高效工作
 - (1) 打造个人品牌
 - (2) 人生无处不“成交”
 - (3) “成交”与大脑构造的关系
 - (4) 植入人心的五感开关
- 3) 五感开关的神奇密码

- (1) 55%--视觉形象
- (2) 38%--声音表情
- (3) 7%--文字内容

视频：《窈窕绅士》为什么被千方百计拒绝？

1. 商务场合仪容礼仪

1) 商务场合的通用仪容及禁忌

- (1) 面部：眼睛、耳朵、鼻子、嘴部、脖颈
- (2) 发式：藏在发型里的职场加分项
- (3) 手臂：肩臂、手部、汗毛
- (4) 下肢：脚部、腿部

2) 银行女士护肤修容技巧

2. 商务场合仪表礼仪

1) 银行人士的制服着装

- (1) 制服的着装标准
- (2) 工号牌的佩戴位置
- (3) 鞋袜的规范要求
- (4) 领带的打法
- (5) 丝巾风情--服饰的魔法师

2) 银行人士的商务着装

- (1) 男士商务着装穿规则
- (2) 女士商务着装穿魅力

演练辅导：仪容仪表自测与互测，评选最具魅力形象大使

3. 商务场合仪态礼仪

- 1) 发自内心的微笑
- 2) 传递尊重的眼神
- 3) 提升气场的微表情
- 4) 商务场合的姿态准备

- (1) 站姿体现自信和内涵
- (2) 坐姿体现气质和身份
- (3) 走姿体现从容和气场
- (4) 蹲姿体现优雅和端庄
- (5) 手势的规范使用是加分项

演练辅导：仪态自测与互测，评选最具影响力形象大使

第三讲：商务接待礼仪

1. 商务接待称呼问候礼
 - 1) 称呼礼仪的 4 种分类
 - 2) 问候礼仪的 5 种方法
2. 商务接待社交法宝
 - 1) 正确掌握社交距离
 - 2) 令人舒适的握手礼
 - 3) 自我介绍与介绍他人
 - 4) 收送名片的礼仪
 - 5) 运用 ORID 赞美客户
 - 6) 赠送礼物用“心”机
3. 商务接待位次礼
 - 1) 次位不对，努力白费
 - (1) 位次礼仪的原则
 - (2) 国际惯例以右为尊
 - (3) 中国位次“左膀右臂”
 - 2) 会谈位次 2 种形式
 - 3) 掌握乘车位次礼仪
 - (1) 司机是谁很重要
 - (2) 安排领导/客户乘车的禁忌之位
 - 4) 与客户领导合影的位次

4. 商务往来邀约客户

- 1) 商务邀约的具体规范（方式/对象/内容/操作）
- 2) 商务邀约具体操作（时机/时间/地点/表达/确认）
 - (1) 迎客、陪同客户行进、引路
 - (2) 陪同客户进出电梯、进出门
 - (3) 奉茶礼显温度
 - (4) 中餐礼显讲究
 - (5) 迎三送七显重视

5. 商务往来拜访客户

- 1) 预约客户的技巧
- 2) 拜访前的准备工作
- 3) 不早不晚的时间观念
- 4) 寻找客户感兴趣的话题
- 5) 有头有尾结束拜访

演练：自我介绍、赞美客户表达练习

视频：《华尔街》5分钟改变一生

互动：位次礼仪习

第四讲：有效的沟通技巧

1. 与客户有效沟通

- 1) 与客户建立和保持信任
 - (1) 由内而外与客户保持同频
 - (2) “柔顺剂”似的语言
 - (3) 回放的技巧
 - (4) 道出目的，请求许可
- 2) 有效沟通的4种能力
 - (1) 表达能力

- (2) 理解能力
- (3) 倾听能力
- (4) 感受能力
- 3) 电话沟通礼仪
 - (1) 成功的开端--接电话的礼仪
 - (2) 用声音传递情感--打电话的礼仪
 - (3) 两个细节不失礼--挂电话的礼仪
 - (4) 电话留言的 5W1H
- 4) 用微信拓展管理人脉
 - (1) 掌握添加微信的技巧
 - (2) 巧发朋友圈，打造专属人设

练习：倾听练习

结束：总结回顾 & 问题答疑 & 学员感受 & 颁发奖品