

# 由内而外打造个人品牌

## ——植入式商务礼仪与沟通谈判技巧

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】

- 授课讲师具有 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，结合银业所处行业特点，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】1 天（6 小时）

### 【课程对象】

银行对公客户经理、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】

#### 一、银行工作的理念认知

1. 从时代变迁解读银行业现状
  - 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. 从银行业现状认知工作
  - 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
  - 4) 打造个人品牌
    - (1) 礼仪的真谛与核心
    - (2) 人生无处不“成交”
    - (3) “成交”他人与大脑构造的关系
    - (4) 植入人心的五感开关

**互动：搭建翻转式课堂，激发学习氛围**

**视频：《窈窕绅士》为什么被千方百计拒绝？**

## 二、打造银行客户经理个人品牌

1. 视觉形象-仪容礼仪
  - 1) 商务场合的通用仪容与禁忌
  - 2) 女士通用仪容规范与禁忌
  - 3) 男士通用仪容规范与禁忌
2. 视觉形象-仪表礼仪
  - 1) 银行人士的制服着装标准
  - 2) 鞋袜、领带、丝巾等服饰的规范要求
  - 3) 工号牌的佩戴位置
3. 声音表情-声音表达礼仪
  - 1) 运用语音、语调传递声音情感
  - 2) 运用语气、语速、重音传递声音意图

### 3) ORID 沟通模型——结构化万能表达工具

#### 练习：运用 ORID 对高净值客户表达赞美

### 三、植入式商务礼仪实战应用

1. 称呼问候礼仪
  - 1) 称呼礼仪的 4 种分类
  - 2) 问候礼仪的 5 种方法
2. 商务社交礼仪
  - 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
3. 商务接待位次礼
  - 1) 商务谈判位次礼仪
  - 2) 乘车位次礼仪
  - 3) 宴请客户位次礼仪
4. 宴请客户礼仪
  - 1) 中餐点菜礼仪
  - 2) 中餐用餐礼仪
  - 3) 中餐酒水礼仪

#### 互动：位次礼仪练习

### 四、高净值客户沟通技巧

1. 沟通三要素
  - 1) 自己和自己的关系
  - 2) 自己和他人的关系
  - 3) 自己和情境的关系

2. 解析客户的沟通风格
  - 1) 力量型客户的沟通技巧
  - 2) 社交型客户的沟通技巧
  - 3) 和平型客户的沟通技巧
  - 4) 完美型客户的沟通技巧
3. 常见的沟通障碍
  - 1) 第一时间做判断
  - 2) 情绪左右了行为
  - 3) 没有保持尊重
4. 有效的一致性沟通
  - 1) 与客户建立和保持信任
  - 2) 有效沟通的 4 大能力
    - (1) 了解自己
    - (2) 理解他人
    - (3) 有效聆听
    - (4) 开放提问

**小组练习：聆听练习**

**心理测评：沟通行为风格**

**总结回顾 & 问题答疑**