

# 银行手语培训

## 课程纲要

### 第一章 手语简介

- 一、 手语的释义
- 二、 学习手语的背景
- 三、 手语应用场景化

### 第二章 基本词汇的手语练习

- 一、 银行手语拼音字母表
- 二、 银行日常使用手语数字及单位：包含 0-9、10-100、百、千、万、亿
- 三、 日期时间的手语示范
- 四、 银行服务七步曲中常用语的手语表达：

您好欢迎光临。您请坐。

请问您办理什么业务？

请问您是存款（取款）吗？请输入密码。

3000 元以下请到自动取款机。

请您签名。

您还需要办理什么业务？

请收好，慢走，欢迎下次光临。

- 五、 银行服务关键词手语表达学习

您好、请、请坐、需要、办理、帮助等.....

### 第三章 银行具体服务手语情景应用

- 1、 欢迎接待常用话术

(1) 银行业务咨询推荐

(2) 银行业务分流引客

(3) 银行业务办理流程

(4) 银行业务客户投诉

## 2、自选场景编排演练

分组选定特殊场景，选定手语关键词，每组队内通关演练。