

银行服务礼仪之赢在大堂

培训时长：两天（6 小时/天）

培训形式：理论讲解+互动+教学 DV+案例研讨+情景训练

授课对象：

适合各银行所有的营业厅经理，柜面人员，客户经理，营业厅主管等。

课程背景：

随着近年来国内富有阶层的兴起，市场对高端财富管理的需求与日俱增。据《中国私人财富报告》指出，2015 年中国私人财富将达到人民币 110 万亿元，高净值家庭数量达到 201 万户，拥有约 41% 的私人财富。到 2020 年，高净值家庭（可投资资产超过 600 万人民币）数量将以 11% 的年增长率增长至 346 万户，这为中国高端财富管理市场的发展提供了良好的机遇。就目前发展现状来看，客户经理在服务这类客户的过程中，会遇见如下的困惑：

- 专业知识与礼仪短缺矛盾突显；
- 团队年轻，专业背景、个人综合能力弥补不了行业经验、生活阅历的短板；
- 客户经理个人综合素养有待提升、高端人群应对能力缺乏。本课程颠覆以往传统的对于商务礼仪的认知，从高端礼仪、个人修养提升入手，通过大量案例研讨和练习，自如应对各类高端商务场合，真正让你做到有礼、有品、有内涵，在财富管理工作领域以礼仪支撑与客户互动，拥有自己的社交风格和魅力，成为客户喜欢又高绩

效的管理财富的顾问。

课程收益：

- 全面提升银行客户经理的个人形象和综合能力
- 提高客户经理职业素养及流程规范、厅堂营销技巧与沟通协调
- 提高银行客户满意度和转介率
- 提升银行品牌形象，树立社会品牌价值

【课程大纲】：

模一：银行业服务发展现状

- 1.1 透过春晚“为您服务”看如今银行服务
- 1.2 银行服务现状及竞争的大背景
- 1.3 体验经济时代的到来
- 1.4 客户要的是什么？
- 1.5 头脑风暴：银行网点如何满足客户服务需求？
- 1.6 银行员工必备的四项能力
- 1.7 修炼服务心态——好服务是长出来的

模二：厅堂服务人员形象管理

- 2.1 大堂经理的角色定位
- 2.2 成为客户体验的形象大使
- 2.3“首因效应”第一印象
- 2.4 职业形象塑造重要性
- 2.5 行服，仪容仪表标准
- 2.6 客户经理场合着装（正式，社交，休闲）

2.7 商务场合站姿体现专业与能力

2.8 微笑的重要性“藏在微笑中的秘密”-看同业客户经理微笑视频

模三：大堂服务接待礼仪

3.1 营业前的准备 晨会的意义 开门迎客 大堂经理服务五要素——
看，听，笑，说，动

3.2 大堂经理“十个一” 致电客户的话术与礼仪 迎接客户的礼仪 3.3

如何成功的自我介绍 介绍同行者与被介绍的优先次序 禁忌与注意：
介绍顺序、区分等级、性别中和

3.4 握手礼的七大原则 握手的礼仪标准与禁忌

3.5 名片礼仪 交换名片，细节的处理 名片礼仪禁忌

3.6 引领办公室礼仪（动作与途中谈话） 引领客户的手势指引 走廊
/楼梯/电梯引导的正确方式与练习 电梯礼（目光，距离，话题选

择） 3.7 洽谈室位次礼仪

3.8 洽谈室奉茶礼仪

3.9 如何与客户建立谈资 研讨：你是否跟客户能“玩”在一起 剖析：
私人银行客户的消费驱动力 什么是所谓的“谈资”？ 怎样才能充分掌
握谈资？ 与客户聊天的万能话术（女士，男士，高层人士）

模四：客户经理拜访客户礼仪

4.1 拜访前的邀约和准备（电话邀约话术技巧）

4.2 上门拜访（时间，禁忌）

4.3 拜访中的礼仪细节

4.4 产品方案介绍

4.5 结束拜访后的注意事项

模五：商务宴请学问与饭局谈资

5.1 请客吃饭是商场必备能力

5.2 宴会交流的秘籍

5.3 餐桌上的给力话题

5.4 宴请的规格与邀请

5.5 中餐席位与座次的安排

5.6 点菜的技巧与禁忌

5.7 你在品味食物的时候别人也在品味你

5.8 敬酒的文化与礼仪

5.9 中餐礼仪禁忌

模六：高效沟通与情商管理

6.1 我为何看不懂你？因为我们来自不同的星球

6.2 体验-“对于听者而言，对于说着而言”

6.3 如何与上下级高效沟通

6.4 与不同性格的人沟通方式与策略

6.5 与客户快速建立亲切关系-红、黄、蓝、绿不同性格解析

6.6 沟通的原则与禁忌

模七：考试（笔试）

笔试：100分试卷（单选，多选，判断，问答题），包含厅堂服务礼仪知识，80分为合格。