

# 赢在礼仪——银行卓越服务礼仪培训

## 课程背景：

在众多服务行业中，我们发现了以下这些普遍现象：

- 员工服务意识薄弱，服务缺乏规范性
- 员工职业形象塑造不统一
- 员工未熟练掌握服务礼仪与客户接待标准，未熟练运用于工作场景
- 客户在不同网点、不同员工体验到的服务接待规范标准不一致
- 银行多次开展服务礼仪培训，效果一般

银行服务是打造银行优质品牌，提高银行核心竞争力的关键，是构建银行与客户和谐关系的重要纽带。银行服务礼仪系列课程为提高银行柜面人员、客户经理、大堂经理服务质量和标准展开，真正让银行人员掌握服务技能，并熟练运用于工作场景之中，旨在帮助学员将银行标准服务礼仪内化于心外化于行，真正让学员从知道到做到，知行合一。

## 课程收益：

- 通过培训提高员工服务意识，改变服务心态；
- 通过培训塑造员工职业形象，为员工定制统一化、标准化的职业形象；
- 通过优质规范的行为礼仪培训，塑造员工新形象，提升员工自身素质；
- 通过培训为员工熟练掌握接待礼仪中的具体规范及标准；
- 让学员将理论知识成功转化为实际工作中，并且可以灵活应用不同的工作情境。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行大堂经理、柜员、客户经理等一线员工

**课程方式：**讲师讲授+案例分析+分组研讨+角色扮演+课堂练习+情景模拟

**导引：**

1. 企业的核心竞争力来源于优质的服务
2. 服务质量管理训练核心：内化于心、外化于行、实化于做、固化于制

## **第一讲：银行服务礼仪开启篇**

### **一、银行礼仪魅力价值**

**破冰：微笑游戏**

1. 礼仪的“前世今生”
2. 讲究银行礼仪的重要性
3. 银行礼仪的基本要求
4. 银行礼仪实践中应把握的五大原则

### **二、银行卓越服务意识提升**

1. 导入：职场中的四种人 CAI
2. 分析：银行服务意识的定位
3. 认知：银行服务意识与能力提升
4. 行动：从“要我做”到“我要做”

## **第二讲：银行服务礼仪形象篇**

### **一、“印象管理”下的个人职场形象**

案例分享：主持人杨澜案例引发思考

**导入：形象六要素**

1. 回忆个人日常习惯
2. 引发美好第一印象
3. 改变习惯从今开始

讨论：你最欣赏哪位同事的职业形象？为什么？

### **二、银行员工仪容细节创建满分印象**

**展示：女/男员工仪容仪表细节展示**

**细节一：妆容从细节处制胜**

**细节二：银行员工发型也要行**

**细节三：着装是你最独特的名片**

**细节四：让你的首饰锦上添花**

细节五：手把手盘发教学

练习：一练、二检、三通过

### 三、银行员工仪态规范彰显格局

#### 1. 不同场景下银行员工挺拔的站姿

场景一：接待客户

场景二：服务客户

场景三：客户交谈

#### 2. 不同场景下银行员工端庄的坐姿

场景一：接待客户

场景二：客户交谈

场景三：入座离席（标准流程）

#### 3. 从容的行姿

#### 4. 稳妥的蹲姿

1) 拾物时

2) 服务时

### 第三讲：银行服务礼仪行为篇（模拟演练）

#### 一、银行员工称呼礼仪

分享：有礼的称呼

讨论：称呼的禁忌

#### 二、银行员工问候礼仪

场景搭建：在柜台和大厅等场景下问候的次序、态度与形式

#### 三、银行员工介绍礼仪

#### 四、银行员工握手礼仪

场景搭建：面对客户时，在不同场景下的握手的方式、注意事项、伸手顺序与礼仪禁忌

练习：介绍礼+握手礼同时进行练习

#### 五、银行员工四大主要场景引领礼仪

导入：引领站位标准

场景一：走廊

场景二：楼梯  
场景三：电梯  
场景四：房门

练习：模拟员工在四种场景下面对不同层级客户如何进行引领

## 六、银行员工三大主要物品递送礼仪

导入：递送礼仪动作要领

物品一：文件、单据

物品二：签字笔

物品三：尖锐物品

练习：模拟员工在递送物品给不同层级客户

## 七、银行员工电话礼仪

1. 拨打电话

2. 接听电话

3. 转接电话

演练：在三种情况下电话沟通中员工电话礼仪表达公式

## 八、银行员工沟通礼仪

### 1. 巧妙表达

1) 首问普通话

2) 文明十字语

3) 声音五要素

### 2. “礼”定成败之服务五声

1) 来有迎声

2) 走有送声

3) 问有答声

4) 赞有谢声

5) 错有歉声

3. 服务在客户未开口之前

原则：SOFTEN 原则

方法：“礼”遇成功之三 A 原则

案例分享：某行柜员面对客户暖心应对案例

注意：服务忌语四不原则

### 4. 沟通服务言谈技巧

技巧一：有效聆听，适当呼应

技巧二：善于提问，巧妙插话

技巧三：委婉拒绝，温和缓解

技巧四：幽默表达，从容行事

技巧五：语言沟通，六大禁忌

互动：视频案例分析引发思考

**模拟演练：**设计银行不同区域面对客户如何沟通服务演练

## 5. “礼”迎未来之三 F 倾听原则

- 1) 给通道——讲事实
- 2) 同理心——谈感受
- 3) 说事实——聚焦点

**案例：**某行大堂经理为老年客户服务案例

## 第四讲：银行服务礼仪规范篇

### 一、银行服务礼仪规范的一种理念：努力使客户感动

分享：一个十佳银行网点的故事

1. 银行服务内涵
2. 银行服务发展的三个阶段
3. 银行服务的三个层次

**思考：**航空礼仪标准

### 二、银行服务礼仪规范的两个关键

关键一：微笑是最温暖的体验

关键二：手势是最职业的表达

### 三、银行服务礼仪规范的三个到位

案例分享：一个理财经理的 531 服务

1. 表情到位
2. 动作到位
3. 语言到位

### 四、银行服务礼仪规范的四重进阶

**思考：**梅拉宾法则

第一阶：大方亮相

第二阶：从容定格

第三阶：形神兼备

第四阶：整齐划一

案例：国庆阅兵

### 四、银行服务礼仪规范的五岗联动

1. 主动迎候：主动问候，面带微笑，15°鞠躬礼仪

2. 了解需求：主动询问，耐心聆听，再次确认，判断需求

### 3. 积极响应：满足客户需求

1) 用规范化的服务满足客户共性化需求

2) 用个性化的服务满足客户个性化需求

4. 协助办理：耐心指导，热情帮助，协助办理，积极传递

### 5. 智对抱怨：明确投诉处理目标与原则，巧妙处理投诉

1) 总原则：先处理心情再处理事情

2) 时效性：及时安抚快速给出方案

3) 同理心：理解并认同客户的观点

4) 双赢互利：合情合理合规的方案

5) 锦囊：以静制动、区别对待、赞美客户、缓兵之计、博取同情、适当让步

6) 步骤：表达歉意、安抚情绪、倾听心声、搜集信息、给出方案、征询意见、持续跟踪

6. 主动送别：服务满意确认，温馨提示其他，送比迎更重要

总结：**7107** 法则

1) 厅堂人员服务规范七步法

2) 柜面人员服务规范十步法

3) 理财经理服务规范七步法

## 六、银行服务礼仪规范的六个纬度

明度、亮度、温度、速度、力度、厚度

## 第五讲：银行服务礼仪体验篇（实战演练）

分享：在体验中感受服务之美

优秀服务案例赏析：金钥匙案例（定制礼品-五州同庆）

分享：近期发生在您身边感动人心的服务故事

方法：用心打造五感服务（视听嗅触味五觉）

案例分享：美国安快银行如何强调“五感”设计

演练：体验美之情景模拟

场景一：客户进厅时

场景二：客户咨询时

场景三：操作机具时

场景四：客户等候时

场景五：业务办理时

场景六：产品推荐时

场景七：客户离开时

各组自编情景进行演练，学员互相点评总结不同场景话术

成果：突破优秀追求卓越

作业：小组为单位，海报制作服务关键时刻

讨论：未来的您将如何践行服务礼仪之美

分享与回顾