

# 《银行商务接待礼仪与职业形象塑造》

主讲：祝文婷

## 课程背景

在谈到人与人之间的正式交往与相互处理关系的时候，中国古代典籍《礼记》曾给出过一项基本规则：“以礼节之”，它的含义是：必须用“礼”来具体约束人际交往以及人与人之间的关系。“礼”，就是一种道德规范，以尊敬他人来协调人际关系，“仪”是“礼”的具体表现形式。在现代社会中，人们不仅讲究礼仪、运用礼仪，并且在不同的场合、不同的位置上被要求遵守各不相同的礼仪规范，做到内强个人素质，外塑组织形象，优化人际关系。本课程侧重与国际礼仪接轨，从事银行商务接待工作时应遵守的礼仪规范。

课程时间：1天

## 课程目标

- 1、了解银行商务接待礼仪基本理念及行为标准；
- 2、掌握如何塑造与企业相吻合的专业形象，规范行为，提升企业形象
- 3、熟悉通用礼节，提高银行商务接待技巧；
- 4、应用沟通技巧，提升人际关系处理能力，建立和谐积极的人际氛围。

## 课程大纲

### 第一章：礼仪概述

- 1、什么是礼仪，树立正确的礼仪观
- 2、商务礼仪在职场中的表现形式
- 3、给人留下美好印象的方法，增加你的人生筹码

### 第二章：塑造职业化形象

- 1、仪容规范

- 2、发式发型的职业要求
- 3、职场商务着装规范，示范讲解
- 4、现场形象纠偏与重新塑造（备注：全体学员穿着职业正装参加培训）
- 5、举手投足中的行为礼仪
  - (1) 站、坐、行训练要点
  - (2) 眼睛是心灵的窗口
  - (3) 愉悦情绪的传递：微笑
  - (4) 手势的应用技巧

### **第三章：银行商务接待礼仪规范详解**

- 1、称呼与致意---称呼、致意的基本要求与规范
- 2、常用礼貌用语的使用
- 3、商务交往的距离
- 4、握手---握手的顺序、场合运用规范
- 5、递接---各类物品的递接规范
- 6、介绍---介绍他人的要求与顺序
- 7、手机礼仪---接打电话、微信礼仪
- 8、电梯礼仪---电梯进入顺序规范
- 9、乘车礼仪---位次规范、乘车仪态规范
- 10、会务---会前布置、会议座次、照相站位的礼仪
- 11、馈赠：礼品的选择
- 12、商务宴请礼仪
  - (1) 宴请注意事项

(2) 宴请座次

(3) 中餐用餐禁忌与礼仪细节

13、培养商务接待服务意识

#### **第四章：沟通的艺术**

1、有效表达自己的思想与意图

2、有温度的表达方式

3、聆听的艺术：不随意打断、给予回应

4、不冒犯他人的隐私

5、与领导和同事沟通技巧、如何做好工作汇报

6、巧用赞美