

成都农商银行

商礼创未来《银行商务接待与宴请礼仪》培训建议实施方案

主讲人：朱美林

■ 课程背景：

在体验为王的银行服务时代，商务礼仪从个人的角度看，有助于提高个人的自身修养和品牌价值，有助于人们的社会交往，改善人际关系；从企业的角度看，可以美化银行形象，提高顾客满意度和美誉度，从而提升银行的经济效益和社会效益。

商务礼仪与沟通艺术是提升银行人商务形象、往来行为规范的重要法则，更是成就个人事业必不可少的一门功课。课程目标是打造值得信赖的商务卓越形象，为银行的发展不断赋能，学习新时代的礼仪课程，提升商务场景影响力、成就卓越圆融的人生。

本课程融合了在大型制造业、国企以及外资企业多年的高端商务实践，和多年各行业商务礼仪培训的经验，全方位展示商务礼仪最前沿的讯息和动态，用详实的案例为学员设定并解析在日常工作及特定场合下如何塑造有个人魅力的职业形象，如何言谈举止得体，从而在职场中得心应手并掌握待人接物的主动权，内外兼修，魅力永续。

■ 课程目标：

- 深植理念：掌握现代礼仪中核心的“和谐”、“恭敬”之心
- 清晰角色：具备职场环境中面对尊者的角色身份意识思维
- 塑造形象：建立专业得体且符合岗位身份的职业化形象
- 修炼举止：掌握规范的商务礼仪行为标准、知礼懂礼习礼
- 汇报管理：提升工作场景中的沟通技巧、建立圆融职场关系

- 提升修养：能够在商务场景懂得分寸、成就知行合一的职业人生

■ 培训人群：

个人客户经理、大堂经理、理财经理

■ 授课讲师：

朱美林

■ 培训时长：

半天（，时间分配由实际情况而定）

■ 培训效果呈现：

- 知识实战性：课程内容让学员掌握商务交往的形象标准、掌握对外商务活动中礼仪、礼节规范流程、，让学员不但听得懂、记得住，而且用得上、做得到
- 授课训练性：学以致用，情景演练强化知识点记忆；分组学员点评、分享加深理解；老师总结辅导，加快知识吸收，通过训练呈现完美职业形象
- 授课生动性：寓教于乐，多采用视频教学、塑造学员喜欢的学习氛围，采用讲授、讨论、案例分析、学员经验分享，等多种培训形式，

■ 银行商务礼仪与沟通艺术课程大纲

序：开场游戏的设置与功用

第一讲：礼仪认知——礼仪核心概念解读

一、礼仪的认知

1. 品德修养与礼仪素养的关系

2. 深度理解“礼之用、和为贵”

3. “德”是一切的根源

二、商务礼仪的应用

1. 深度解析礼仪对于职场人的意义

2. 礼仪是建立“和谐”关系的基础

3. 尊重之心、恭敬之心的外化体现

【案例】某知名企业家生活态度带来的启示

【案例】懂礼之人留下的好印象

【游戏】礼仪其实就在你身边

第二讲：商务形象礼仪—魅力职场形象的塑造

一、服饰礼仪

1、商务女士为尊重和权威感而穿戴--正装要求及禁忌

案例：《第一夫人之间的比拼》

2、商务男士为政治和影响力而穿戴--穿西装的十大误区 三一原则、三禁忌、露三白

3、制服的穿着要点

教学方法：《晨会纠偏》

二、仪容礼仪

1、魅力女士“妆”出来：职场妆容步骤及要求

2、魅力男士“修”出来：修面易忽略的点

3、完美造型从“头”开始：女士和男士的发型标准

教学方法：《晨会纠偏》，《正式程度排名》

三、仪态礼仪

1、展示气质的站姿

2、优雅得体的坐姿

3、自然端庄的蹲姿

4、洒脱自信的走姿

5、你的眼睛会说话

6、用微笑提升魅力

7、手势礼仪标准与禁忌

小结：片段试讲和小组内点评

第四讲：银行工作人员商务接待礼仪

一、迎接客人前

- 1、了解对方到达时间、交通工具方式
- 2、提前到达
- 3、交通工具准备

二、接到客人后

- 1、注重寒暄
- 2、办理入住/到达办公室
- 3、热情交谈、把握时间

三、引导

1. 迎接引导来宾的方位
2. 引导线路
3. 站姿需要在旁等候
4. 手势指引
5. 奉茶

6. 引导入座

7. 迎送

情景演练：接机后沟通送至酒店/办公室相关礼仪实训

教学方法：列队练习，组内纠错，小组 PK

小结：片段试讲和相互点评

第五讲：商务用语礼仪—职场沟通的艺术

一、沟通中传递的模式与障碍

教学方法：《左右脸拼图》

二、常用语言技巧

1、赏识

2、说服

3、拒绝

4、处理异议

教学方法：《8个优点》

游戏，《说服 A 和 B 型客户》

角色扮演，《王老师走错了》情景演练

三、电话汇报礼仪

情景模拟：《转接客户的电话》

1、电话应答的原则

2、接听电话技巧

3、打电话的正确方式：5W1H

4、过滤电话的技巧

5、电话会议礼仪

四、电子汇报技巧

1、如何写一封礼貌的电子邮件

案例：《错误的、暴力的电子邮件》

2、一份完整传真的要素

五、手机礼仪：

短信、通话、微信、彩铃规范

小结：片段试讲和相互点评

六、口头汇报

1、汇报事前准备

2、汇报内容掌握技巧

3、进领导办公室礼仪

4、汇报与听取汇报的五要素

5、汇报结束后的礼节

情景模拟：汇报礼仪流程练习

第五讲：商务餐饮礼仪—职场上的润滑剂

一、请客吃饭的艺术：从吃饱到吃文化

二、桌位：尊位

三、点菜：谁来点？先点啥？

四、上菜顺序：主菜/硬菜的位置

五、餐桌禁忌

六、酒桌上的官面话

讨论分享：列举常见的话题进行讨论、总结

2、商务往来茶礼的艺术

1. 中国茶艺与茶文化解析

3. 茶具的识别与选择

4. 中国茶分类与特性

5. 做客与待客的茶礼原则

总结与答疑

一、职场影响力：和“言”悦“色”

二、学习后的改变意识：具体行动计划