

《外籍来华人员服务提升培训》

主讲：李瑞倩老师

【课程背景】

随着全球化进程的不断推进，越来越多的外籍人士选择来华工作和生活。这一趋势不仅促进了中外文化的交流与融合，同时也对外籍人士在华生活的各个方面提出了新的要求，尤其是金融服务领域。外籍来华人员对于银行服务有着特殊的需求，这些需求往往涉及到跨文化沟通、外汇管理、以及对于中国金融体系的熟悉度等方面。因此，银行外籍来华人员服务提升培训应运而生。旨在通过系统的培训，提升银行员工在跨文化沟通、专业金融服务提供、以及政策理解等方面的能力，从而更好地服务外籍来华人员，满足其特定的金融服务需求。

【课程收益】

- 提升银行员工对外籍来华人员金融服务的理解和能力
- 增强跨文化沟通技巧
- 优化外籍人士金融服务流程

【课程时间】

1天（6小时/天）

【课程对象】

网点服务人员

【课程方式】

讲授+案例解析+现场互动

【课程大纲】

一、外籍人士在华金融需求分析

1. 外籍人士在华金融需求特点及金融服务现状分析

- 外籍人士金融服务需求概述
- 外籍人士金融服务供给现状
- 存在问题和挑战

2. 主要金融产品和服务的外籍客户偏好

- 多语言金融服务
- 国际支付和转账服务
- 外汇兑换服务
- 跨境金融服务

3. 外籍人士金融需求的趋势分析

三、跨文化沟通技巧

1. 文化差异识别与理解

- 文化认知
- 文化多样性
- 价值观和信仰

2. 有效沟通策略

- 文化和礼仪敏感性
- 透明和信任
- 反馈机制
- 技术支持

3. 非语言沟通在金融服务中的应用

- 非语言沟通的定义与重要性
- 非语言沟通的形式
- 金融服务行业的特殊性
- 非语言沟通在金融服务中的应用实例

4. 跨文化沟通案例研讨

四、外籍人士金融服务流程优化

1. 外籍人士金融服务流程概述

- 客户身份识别：
- 了解客户需求：
- 产品与服务介绍
- 合规性检查

2. 相关政策的解读与应用

3. 优秀金融服务流程案例分析

4. 流程优化与创新的实践探讨

五、金融服务技能提升

1. 客户服务原则与外籍人士服务特殊性

2. 投诉处理与纠纷解决

3. 紧急情况应对策略与案例分析

4. 金融服务场景模拟与角色扮演与产品