

---

# 银行人员全方位服务规范塑造

## 课程介绍

银行业，是服务的行业，21世纪都是竞争激烈的商业世纪，除了产品、价格、营销、服务以外，礼仪正在被越来越多的公司重视和运用，良好的礼仪，可以提升银行良好的形象，可以带给顾客发自内心的关爱，可以吸引更多的储户，优质的服务更可以带来高端的顾客群体。

本课程将从银行营业人员的职业形象、行为礼仪、顾客咨询沟通礼仪等方面，结合大量的事例，全面引领营业人员在不同场合、不同情境下到底哪些是可为的，哪些是不可为的，从而对“服务规范礼仪”这个一定之规有更全面的提升。

## 课程目标：

通过优质规范的行为礼仪培训，塑造员工的新形象，提高员工意识自身素质。

通过培训使得学员了解服务礼仪的重要性，有效提高服务意识，改善服务心态。

通过培训为银行树立更优质的形象，为银行业的发展带来更全面的收益。

学习现代银行服务礼仪知识，使员工掌握服务礼仪的基本规范，知晓姿态行为动作要领，提升个人形象。

通过培训使员工提升服务意识，掌握优质服务的技巧和重要的商务礼仪和沟通技能，提升工作效率。

通过培训有利于全面提升银行公众形象，建立客户忠诚度

**培训对象：**银行新员工、柜员、大堂和后勤行政

**培训时限：**2天（6小时/天）

**培训方法：**培训师主讲，辅以学员实际现场模拟训练、互动、案例分析等

**培训场地：**分组坐，有音响和麦克优质、白板、白板笔

**课程研发：**牟绎可

## 课程主体内容

### 第一部分、银行从业人员通用商务礼仪

#### 第一篇：正确认知服务行业

- 1、世界上所有的人都在从事服务行业
- 2、服务质量与客户满意的关系
- 3、销售中顾客的显性需求和隐性需求
- 4、积极的心态积极的服务

礼仪的核心原则是尊重顾客

尊重顾客才能拥有自尊

了解顾客，有效果同

**第二篇、银行人员的仪容仪表规范要求（全员—柜面、大堂、客户经理、行政后勤）**

---

## 一、男士服务中仪容仪表

仪容整洁干净  
工服着装规范  
鞋袜规范  
领带工牌的规范

## 二、女士服务中的仪容仪表

仪容整洁干净  
服务中的发饰礼仪；  
首饰选择；  
丝巾选择及佩带技巧；  
内衣和鞋袜的选择；

## 三、银行人员的仪态礼仪训练（全员—柜面、大堂、客户经理、行政后勤）

站礼和心理  
坐礼和心理  
手势礼和心理  
鞠躬礼仪和心理  
表情礼仪和心理

## 第三篇、服务销售中顾客咨询沟通的礼仪

### 一、影响沟通效果的三大基本功

1、自我觉察与调控 2、共情他人有效影响；3、专业问题分析思路整理

### 二、服务沟通必备实用技巧

- 1、共同利益点思维表达
- 2、系统筹码利益视角影响
- 3、系统引导提问影响
- 4、认同式共赢表达技巧

### 三、客户类型不同、沟通重点不同

- 1、老客户
- 2、不同性别客户
- 3、不同年龄客户
- 4、不同文化层次客户
- 5、不同行为表现客户

录像片断观看及案例分析：

行业：沟通正反两案例分析

## 第四篇、大堂、客户经理、后勤行政人员公共场合行为礼仪

### 一、常规问候（称呼、寒暄、握手 鞠躬）

### 二、名片交换、斟茶倒水

### 三、交流介绍礼仪（介绍自我、他人、集体、公司业务和文化）

---

#### 四、引领礼仪

- 1、路面行进、走廊行进、楼梯行进引领
- 2、搭乘电梯

#### 五、宾客送别礼仪

- 1、知晓情况、确定时间
- 2、充分准备、热情话别

#### 六、座次礼仪（会议、照相）

- 1、会议主席台座次（合影）礼仪
- 2、会议室的座次礼仪
- 3、会客室座次礼仪
- 4、乘车座次礼仪

#### 第五篇、电话沟通的礼仪

##### 一、呼出电话的礼仪：

- 1、打电话的时间分析；
- 2、电话沟通的三大方式；
- 3、分析对方电话沟通的心理及采取的对策；
- 4、听 VS 说；
- 5、呼出电话沟通的 8 个要求；
- 6、电话沟通记录训练；

##### 二、呼入电话的礼仪：

- 1、接听电话的时间分析；
  - 2、分析呼入电话对方心理及采取的对策
  - 3、呼入电话沟通的 8 个要求；
- 录像观看及案例分析：电话沟通失礼之处  
模拟演练：电话沟通技巧

#### 第二部分、银行岗位相应规范

##### 第一篇、营业厅柜台服务语言礼仪和 7 种基本动作规范

- 柜台服务用语训练；
- 柜台服务用语禁忌；
- 银行营业人员优雅声音的塑造
- 7+7 基本动作规范和演练

##### 第二篇、银行大堂经理的服务规范

- 大堂经理是银行网点服务 100% 负责
- 大堂经理的管理重点和范围
- 大堂经理在服务中规范的语言和动作

##### 第三篇、客户经理的服务规范

- 客户经理的工作重点

---

客户经理的服务规范

#### **第四篇、服务营销**

服务营销=服务+帮助

服务营销的一句话如何说

讲解和讨论银行服务中常用的服务语言

#### **第五篇、服务异议处理**

异议的顾客心理分析

顾客抱怨和异议的实质

顾客异议和抱怨常用的处理方法

讨论和讲解银行服务中常用的异议

#### **第六篇、服务中的主动营销**

何为主动营销

一句话营销的目的

银行常见一句话营销话术模板训练

