

# 六星级银行优质服务礼仪

## 课程背景：

银行作为一个服务性行业，在服务中只有把品牌效应和优良的服务结合起来，才能达到客户满意的效果。优良的服务与人的举止行为有关，与银行员工服务质量的技能有关，更与礼仪修养有关。员工的礼仪修养不仅体现了一个行业自身素质的高低，更是反映了一个银行的整体水平和可信程度。

客户至上、服务至上是当今企业经营的精髓，尤其对于银行而言，对服务品质的要求更高。没有统一的高品质职业化礼仪，必将造成客户的无谓流失。因此，优质的五星级服务接待礼仪成为银行走向卓越的根本。

## 课程收益：

本课程将通过优质银行服务礼仪八大模块，系统而全面地提升参训人员整体职业素质，统一服务规范化流程，打造完美形象，使精英举手投足间真正能体现银行形象，从而塑造银行的美誉度与客户的满意度；使银行职员能与客户零障碍沟通，为银行带来更大收益，树立品牌形象！

**课程时间：**2天，6小时/天

**授课对象：**大堂经理、银行柜员、客户经理、网点主任、理财经理

**授课方法：**幽默授课+学员互动+案例分析+情景展示+实战演练

## 课程大纲：

### 第一部分 优质银行精英服务接待礼仪

#### 第一讲：树立卓越的银行服务意识和心态

##### 一、领悟银行服务的真谛

##### 二、马斯洛层次需求论的启示

##### 三、格局再大，赢在细节

##### 四、五大优质银行服务心态

1. 感恩之心
2. 自信之心
3. 热情之心

4. 宽容之心
5. 危机之心

## **第二讲：如何让你的优质银行服务接待礼仪——价值百万？**

1. 如何通过目光关注赢得客户的心？
2. 如何介绍客户与经理相识？
3. 如何通过名片提升业绩？
4. 如何通过握手方式提升成交率？
5. 如何指引、引领客人在办理银行业务？
6. 奉茶斟水礼仪
7. 与客户洽谈座次——不同会议室，不同会客桌、不同客户参加等不同场合
8. 乘坐电梯、上下楼梯礼仪
9. 点头礼、鞠躬礼
10. 物品递送的禁忌

## **第三讲：标准职业化的微笑服务礼仪——微笑在形成第一印象中占主导**

### **一、面部表情——眼神的应用**

1. 注视的部位
2. 注视的角度
3. 注视的技巧
4. 注视的时间

### **二、面部表情——微笑的魅力**

1. 微笑的要领
2. 带着微笑出现在客户面前
3. 微笑训练

### **三、你会微笑吗？今天你笑了吗？**

## **第四讲：沟通技巧及电话沟通礼仪——如何通过电话塑造形象？**

1. 客户沟通、谈判技巧
2. 电话沟通核心——通过电话提升信赖感
3. 电话沟通的语音、语调、语速、音量

4. 接听电话如何应答
5. 拨打电话前的准备
6. 打出电话的注意事项和禁忌
7. 手机使用礼仪

## **第五讲：零障碍客户沟通礼仪——银行精英不得不知的技巧**

### **一、人际沟通三大心理效应**

1. 首因效应
2. 近因效应
3. 晕轮效应

### **二、超级实用沟通技巧**

1. 态度性技巧
2. 行为性技巧
- 1) 倾听技巧——倾听的五大层次
- 2) 共情技巧——共情的三大方法

### **三、言语沟通技巧**

1. 合适称谓
2. 赞美开场
3. 交替使用开放式和封闭式提问
4. 语言简洁幽默
5. 言语中的禁忌

### **四、非言语沟通技巧——“55387 定律”**

1. 面部表情
2. 目光接触
3. 身体语言
4. 人际距离
5. 语音语调

## **第二部分 优质银行精英职业化形象塑造及接待仪态训练——你是一流的银行精英吗？**

### **第六讲：精英职业形象礼仪塑造——穿出专属于你的业绩冠军**

#### **一、穿出你的品位——银行精英着装 TPO 原则**

## 二、第一印象：银行精英职业装着装秘籍

1. 银行精英职业装穿着，你穿对了吗？
2. 配饰：丝巾，饰品等
3. 丝袜的穿着
4. 皮鞋的款式如何影响银行精英接待？
5. 着装禁忌

## 三、第一印象：银行精英男士职业套装着装秘籍

1. 职业西服、西裤如何穿着？
2. 衬衫的穿着细节
3. 领带的搭配
4. 如何让配饰为你的增值，带来成交？——手表、公文包、眼镜、皮鞋

## 第七讲：精英金牌服务接待仪态礼仪——此时无声胜有声

### 一、银行精英大厅的形体礼仪规范

1. 银行精英的举止要求：轻、稳、正原则
2. 站姿、坐姿、走姿的要领与训练
3. 鞠躬的要领与训练

### 二、其他身体语言的训练

1. 递物、接物、服务手势的运用要领与训练
2. 举止礼仪的难点与培养良好举止礼仪途径

### 三、银行大厅行姿礼仪

1. 陪同引导
2. 上下楼梯
3. 进出电梯
4. 进出房门

## 第八讲：十八项银行精英服务接待礼仪流程标准训练：

- |          |             |
|----------|-------------|
| 1. 迎接宾客  | 10. 与顾客握手   |
| 2. 恭送宾客  | 11. 拥抱      |
| 3. 引领宾客  | 12. 名片赠送    |
| 4. 引领进出门 | 13. 银行产品册展示 |

- |            |               |
|------------|---------------|
| 5.上下楼梯     | 14.银行卡、钱、单据递送 |
| 6.出入电梯     | 15.尊客奉茶       |
| 7.敲门       | 16.出行顺序       |
| 8.指示位置与方向  | 17.座次顺序       |
| 9.介绍银行服务项目 | 18.致电顾客       |