
银行客户经理商务接待与拜访礼仪

1 天标准版

课程背景

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表。随着竞争的日益加剧，客户经理已经成为一个银行网点营销胜败的关键。在银行客户经理与客户的日常交往过程中，拜访与接待重要客户是经常要做的事情。而大多数人只了解一般的基本要领，却对接待与拜访时应注意的礼仪及细节一知半解。如果我们能够熟练掌握，则会为沟通交流和提升业绩增添色彩。

[课程大纲]Course Outline

第一篇：客户经理日常接待礼仪

第一讲：主动迎接---拥有客户的关键

第二讲：自我介绍---成功营销的开端

1. 如何第一时间让客户感知到你的专业
2. 养成名片随手可取的习惯
3. 向客户介绍自己，要清晰准确

第三讲：陪同办理---把握客户交往的每一分钟

1. 认真仔细服务
2. 深入挖掘客户潜力
3. 陪同上下楼梯/出入电梯礼仪
4. 会客室内座次礼仪
5. 会客室内饮品礼仪
6. 情景模拟练习

第四讲：礼送客户---画上圆满的句号

1. 末轮效应
2. 二次营销的技巧

3. 请客户转介绍客户

第二篇：客户经理日常拜访礼仪

第一讲：拜访之前有准备

1. 预约很重要
2. 目的要明确
3. 自身仪表要得体

第二讲：拜访礼仪注意事项

1. 较强的时间观念
2. 先通报后进入
3. 等候时应注意的礼仪细节
4. 仪态大方，谈吐文雅
5. 明确主题，切忌啰嗦
6. 把握恰到好处的时间

第三篇：客户经理待客餐饮礼仪

第一讲：中餐礼仪

1. 菜单的确定
2. 桌次与位次安排
3. 上菜顺序与餐具的使用
4. 敬酒礼仪
5. 用餐中的行为禁忌

第二讲：西餐礼仪

1. 享用西餐时的着装
2. 西餐的入座礼节

-
3. 西餐餐具的使用
 4. 西餐用餐时的礼仪
 5. 享用西餐的禁忌

第四篇：客户经理职业形象的塑造

第一讲：仪容形象的设计

1. 客户经理的仪容修饰需要从“头”做起
2. 面容的修饰和美化

第二讲：行为举止形象的设计

1. 举止大方能增添个人的魅力
2. 巧妙地运用眼神和目光
3. 以微笑来展示风度魅力
4. 日常交际中常用的手势
5. 站姿要挺拔，走姿要洒脱
6. 坐姿要端庄，蹲姿要优雅
7. 不同场合下的行为举止要求
8. 为身份减分的行为举止

第三讲：着装形象的设计

1. 提升个人及企业形象的穿衣法则
2. 各类职业形象着装方式/各场合着装规范(女士、男士)
3. 常见商务着装误区点评(细节决定成败)
4. 鞋袜的搭配意识
5. 配饰的选择和搭配

第五篇：回顾与总结