

《银行礼仪--银行行长商务礼仪》

【课程背景】

《周礼·春官·肆师》云：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”《礼记·曲礼》云：“夫礼者，所以定亲疏，决嫌疑，别同异，明是非也。”有礼走天下，无礼难辨是非，大至国家，小至个人，礼仪都是修养层次的体现。对于金融行业来讲，以礼相待更是一种对别人的尊重，是一家银行的文化和综合能力的体现之一。一家银行的服务态度和人文精神，也大概体现此。

【课程目标】

- 从个人品牌魅力、形象风格魅力、气质仪态魅力、职场处事魅力等四个方面提升。
- 个人品牌魅力帮忙我们：既懂礼，又懂理，有着良好的美誉度
- 形象风格魅力帮忙我们：仪容清爽，着装得体
- 气质仪态魅力帮助我们：塑造良好的职业形态
- 职场处事魅力帮助我们：得同仁支持，得下属跟随，得高人指点，得贵人相助

【课程大纲】

前言：魅力之理

一、个人品牌魅力

1、性格与魅力

- 张扬魅力
- 内敛魅力
- 塑造符合自己性格的魅力

2、个人气场

- 自我认同
- 借景与借物
- 静气场比动气场更强烈

3、岁月的光华

- 沉淀的思想
- 沉淀的故事

二、形象风格魅力

1、色彩衣着攻略

- 色彩中的情感
- 色彩的搭配规律

2、出色款式

- 款式与形象
- 服饰质地与面料挑选
- 男女款式与形象风格
- 万能搭配必杀技

3、精细面妆（针对女性行长）

- 素颜VS化妆
- “妆”的过程
- “妆”在细节——细节决定成败

4、发型宝典——职场发型

5、点睛配饰

- 手表、皮带、胸针、丝巾、项链、耳环、戒指…(视学员男女比例调整)

6、迷人香水（针对女性行长）

- 名牌香水
- 何时何地留何香
- 香水的三变化
- 正确留香方法

三、气质仪态魅力

1、风度的肢体语言

- 站如松
- 坐如钟
- 行如风
- 卧如弓

2、雅致的肢体语言

- 气若幽兰（含辞未吐，气若幽兰。华容婀娜，令我忘餐。——三国时期魏国曹植《洛神赋》）
- 站若荷花（亭亭玉立）
- 坐若松竹（笔直）
- 蹲若水仙（静雅含蓄）
- 行若茉莉（清净自然）

3、电话礼仪

- 办公室电话礼仪
- 手机礼仪

4、见面礼仪

- 致敬礼
- 握手礼
- 鞠躬礼
- 拥抱礼
- 名片礼
 - ◇ 名片管理

5、介绍礼仪

- 自我介绍
- 他人介绍
- 被他人介绍

6、言谈礼仪

- 言谈的礼节
- 言谈的方式
- 称呼礼仪

7、引宾礼仪

- 行不中道
- 及时关照与提醒
- 采用正确体态

- 不同场景的引宾
- 8、会客礼仪
 - 引领接待
 - 茶水端送
- 9、宴请礼仪（可分中西餐，视学员要求调整）
 - 入座
 - 点菜
 - 用餐细节
 - 买单
 - 送别
- 10、送别礼仪
 - 普通送别
 - 陪车送别
- 11、商务馈赠礼仪
 - 礼品的选择
 - 馈赠的禁忌
 - 送礼时常犯的错误
 - 接受礼物的礼仪
 - 鲜花寓意

四、职场处事魅力

1、表情训练

- 微笑
- 眼神
- 语气与口头习惯禅
- 习惯动作

2、魅力心态

- 不计小过（论大功者不录小过——《汉书》班固）
 - ◇ 案例：看人优点
- 不为小利（不为小利，必有大谋——《明史》朱元璋）

◇ 放眼长远

- 滴水之恩（滴水之恩，当涌泉相报——《朱子家训》朱柏庐）

◇ 感恩之心

- 己所不欲（己所不欲，勿施于人——《论语》孔子）

◇ 己之所欲，亦勿施于人

3、职场处事礼节

- “对上”工作汇报礼仪
- “对平”工作协调礼仪
- “对下”听取汇报礼仪
- 职场情感管理
- 圈子维护与价值互换