

银行员工商务礼仪

银行员工商务礼仪培训针对银行新进员工，从意识、行为、交际能力等方面系统的进行礼仪规范，从而迅速提升其意识和强化职业形象，让新员工能够以轻松的方式尽快融入到新的工作环境中。

银行新员工商务礼仪培训课程简介

课程时间：2天

课程对象：银行员工

培训地点：客户自定

课程背景：

服务行业除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。任何时代、任何国家、任何民族、任何个人提升礼仪修养都是必要的，作为窗口服务行业的银行职业更应该充分认识到重视礼仪修养对提高自己的综合素质、提升与客户沟通技巧与亲和力、维护银行良好信誉、提高银行服务水平都有着重要的作用。对银行员工来说，良好的礼仪修养包括：积极的工作态度、文明的语言、规范而高效的工作行为、处理得体的内外关系及和谐圆通的人际关系等。具备良好的修养，这样的员工才能更快地获得同事、领导的信任与认可；才能使自己的认识、行为更符合职业化要求；才能以高度的责任感，兢兢业业地服务于单位，与单位同呼吸共命运；才能在激烈的职场竞争中不被淘汰，进而不断提升自己获得更好的发展。作为银行员工提高自身礼

仪修养，不仅是创建社会文明的需要，银行业树立良好行风的需要，还是行业内提升文化品位，向社会展示团队精神面貌的需要。银行商务礼仪不仅是本质服务的包装，使服务更加到位，银行礼仪还是营销过程中的“助推器”，是银行员工的第二张名片，是自觉接受礼仪约束的现代人的标志。

银行员工礼仪培训要求新员工做到以下几点：

学会去赞美、发现别人的优点，学会倾听和微笑；

学会着装庄重，举止得体，彰显职业品味；

了解交际要点，提高交际能力，把握每一个机会，不错失优良客户；

提升职业公信度，赢得客户的信赖，增加客户；

用包容的心态去看待事物，通过塑造个人的职业形象，提升银行公众形象；

总之，银行新员工商务礼仪培训目的就是使员工的礼仪礼节和良好的服务能够给客户留下美好的印象。

课程收益：

使银行新员工对企业有正确的认识，找准自己的位置和角色；

塑造良好的工作心态，从而更快的适应工作环境，服务于企业；

规范银行新员工站姿、走姿、坐姿、服务手势与表情，全面提升银行员工职业形象；

规范银行新员工接待礼仪，掌握接待礼仪关键技巧；

提升新员工与客户、同事、上级的沟通能力，提升适应力；

掌握商务交往中的见面礼仪、餐饮礼仪、会议礼仪、接待礼仪等。

课程特色：

案例精举，学员拿来即用，用了即有效；

内外兼修，与工作现状紧密结合；

突出听、看、做、练等亲身体验的关键环节，充分激发学员的学习兴趣。

课程大纲：

第一部分：认识企业

企业是什么

企业的组织

工作场所是什么

您作为银行新进人员的自觉

第二部分：银行员工积极的心态训练

您具备追求成功人生的心态吗？

四个信念：

我有必定成功公式

过去不等于未来

做事先做人

是的，我准备好了

第三部分：银行员工完美表情训练

微笑与眼神：

微笑的心理功能

微笑的积极含义

微笑的八个原则

微笑与企业形象

微笑与个性形象

目光礼仪与禁忌

分析：怎样微笑

第四部分：银行员工沟通礼仪与技巧

一、语言沟通礼仪

态度、表情和姿态

强调使用礼貌用语

语速适度，言辞妥当达意

二、沟通技巧：

积极沟通，以良好的结果为最终导向

日常沟通——言之有物

专业推介

给人亲和力的语速

沟通不畅

倾听、尊重

职业化沟通的语气

沟通的润滑剂——赞美

面对抱怨的沟通技巧

引导的沟通技巧

增加语言的力量

第五部分：银行营业厅接待礼仪

一、操作礼仪

手位指引与物品递接

助臂礼仪

鞠躬礼的分类及其适用场景

客人引领

路遇的礼仪

开关门的礼仪

二、岗位业务礼仪规范

服务流程

柜台服务岗位礼仪规范

营业厅服务岗位礼仪规范

电话礼仪规范

现场实景模拟训练

第六部分：银行新员工职业形象规范

一、仪表礼仪

银行职员的发型

银行职员面容

银行女职员化妆

银行职员体味

银行职员手部

银行职员口腔

二、着装礼仪

银行服务人员着装礼仪

银行男职员着装规范

银行女职员着装规范

银行职员着职业装上岗规范

三、仪态礼仪

银行职员站姿

银行职员坐姿

银行职员走姿

银行职员鞠躬礼仪

银行职员手势

第七部分：银行员工日常礼仪规范

一、一般礼仪

见面

谈吐

身体语言

出入公众场合

二、社交礼仪

使用交通工具须知

餐桌礼仪

三、商务礼仪

握手的意义

交换名片

介绍方式

会面谈话内容

第八部分：银行员工办公室礼仪

一、办公室礼仪概述

办公室礼仪的概念

办公室礼仪的作用

办公室礼仪的内容

二、办公室礼仪规范

办公室员工的礼仪规范

办公室环境的礼仪规范

公共区域的行为礼仪规范

使用公共办公设备的礼仪规范

使用电话的礼仪规范

使用传真的礼仪规范

使用电子邮件的礼仪规范

汇报的礼仪规范

会议的礼仪规范

三、企业内的人际关系

与同事相处之道

与上司相处之道

与下属相处之道

案例分析：慧的烦恼

第九部分：银行新员工压力与情绪管理的认知与技巧

提高企业员工压力与情绪管理的重要性

由压力引起的生理和心理上的变化

控制情绪的重要性

调整情绪的方法

解除压力的方法

压力早期的预警信号

针对压力的解决策略

第十部分：银行新员工商务礼仪培训总结