

---

# 银行服务提升与礼仪赋能培训

## 课程背景：

服务礼仪是银行从业人员促进客户关系的必备技能，其重要性甚至超过了业务技能，也是各个银行之间隐形竞争力的体现，对于职场礼仪培训的忽略，会直接导致银行之间业务层次的高低之分。

而今，部分银行已经十分重视“服务第一门槛”的建设，但是很多礼仪培训往往注重表象，强调形式，对银行内训的涵养素质提升不足，培训之后落地跟进不够导致培训后成效不显著。

鉴于此本课程旨在解决礼仪培训浮于表面的问题，针对银行不同岗位的服务，把礼仪与服务相结合，服务于营销相结合，通过礼仪培训落地服务提升银行的服务力跟核心竞争力。授课注重实战，注重实效，注重长效，全程贯穿“我讲你听，我做你看，你做我评，反复演练，情景模拟，即时处理”使礼仪落到实处，体现礼仪服务竞争力。

## 课程收益：

- 了解礼仪的重要性，了解礼仪的含义、发展，感知礼仪在当今社会的重要意义与必要性，有意识地提高自身礼仪素养，有效提高服务意识，改善服务心态
- 详细了解窗口服务流程，从细节着手，细致化服务流程，实操演练通过实践熟练掌握窗口服务的流程与规范动作，注重窗口服务特殊性，掌握从服务到特定服务的流程，塑造专业性针对性服务礼仪。
- 全面提升银行一线工作人员、大堂经理的个人形象，了解职业形象行业的划分规则，了解色彩、风格的配搭，服务人员发型、首饰、衣着的配搭原则与规范。提升行业形象，窗口形象影响力。
- 了解客户心理，掌握客户投诉技巧处理与紧急事件的应对，通过有效沟通、接纳、情绪理解的沟通技巧，化解客户的不满情绪，将投诉减少到最低，客户的不满意值降低到最低。

● 统一员工服务标准，展现企业良好形象，全面提高竞争力，通过通关考核流程，全面提升服务人员的职业形象、职业服务礼仪、职业行为、沟通技巧。

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**银行网点负责人、客户经理、大堂经理、柜面人员等

**课程方式：**课堂讲述、案例解析、角色扮演、示范指导、短片播放、头脑风暴、思维导图

**课程结构：**



## 第一讲：服务力是服务业永恒的主题

### 一、服务与优质服务的概述

案例分享与讨论：服务的价值是什么？

- 1.突破传统意义的服务的新定义
2. 优质服务的新定义

案例解析：海底捞服务的顺势而为

### 二、优质服务的四个关键要素

- 1.好环境是服务的基础竞争力
  - 1) 办公场所的6s管理
  - 2) 环境色彩左右情感

案例解析：“扫除道”在工作中的运用

---

**案例解析：**英国自杀高地的色彩变化

2.打造极致的服务文化

**案例解析：**日本的“马桶盖”

3.提供个性服务，满足不同客户的需求

4.员工素养中的“仁义礼智信”

**要点总结：**服务品质=人品道德

**视频赏析：**以万变应万变

### **三、树立服务意识，重视每位顾客需求**

1.服务意识的定义

2.服务意识对服务能力的影响

**案例解析：**宝马新款车型的出行新体验

3.服务意识的三层次、三境界、三始终

**案例解析：**台湾经营之神王永庆的服务意识

4.如何提高自身的服务意识

### **四、服务中的关键时刻**

1.服务接触的效应、方式和技巧

2.服务质量感知的五个层面

**互动练习：**服务中如何运用服务接触来提升服务感受

### **五、超越服务中的“事情期待”**

1.什么是服务质量

2.事前期待与实际结果的关系

3.事前期待形成的要素

---

4.如何满足顾客的事前期待

案例解析：不受报社喜欢的出租车公司

## 第二讲：优质服务赢在职场形象力

### 一、人际交往吸引的秘密

1.接近性吸引

2.外表吸引

3.个性品质的吸引

### 二、影响人际关系的心理效应

1.首因效应

2.近因效应

3.光环效应

4.刻板印象

案例解析：可怕的“三秒”印象-首因效应 7 年影响力

### 三、银行员工仪容礼仪规范

1.发式发型的职业要求

图片解析：发型中的服务气场

2.女士化妆与男士修面的具体要领

3.职场仪容的禁忌

---

## 四、银行员工仪表礼仪规范

1. 银行精英穿着的 TPOR 原则
2. 银行精英女士职业着装秘籍
  - 1) 银行精英职业装穿着，你穿对了吗？
  - 2) 配饰：丝巾，饰品等
  - 3) 皮鞋、丝袜的穿着
3. 银行精英男士职业着装秘籍
  - 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) 皮鞋、袜子

## 五、仪容仪表的禁忌

**案例解析：**比尔盖茨的西装穿着

1. 仪容细节禁忌
2. 仪表细节禁忌

**形象自检：**分组对立站立，自检着装是否标准

## 第三讲：银行窗口服务人员服务行为准则

### 一、银行网点服务人员的表情训练

1. 微笑礼仪——最美的语言“微笑”

**实操演练：**筷子微笑练习法，自测耳骨练习法，学员分小组实操演练

2. 目光礼仪——客户”凝视“区域

**实操演练：**老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

3. “重视”你的客户——视线角度礼仪

---

**实操演练：**老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

#### 4.面部表情礼仪——传“情”“达”“意”三法

**实操演练：**老师现场演示指导讲解，学员分小组实操演练

## **二、专业规范的服务仪态要求**

### 1. 站姿中的气场解读及标准站姿训练

1) 夹纸站立法

2) 顶书站立法

3) 十一点靠墙站立法

**实操演练：**学员分小组实操演练

**图片解析：**日常工作中常见的错误站姿

### 2. 坐姿中的心理学解读及标准坐姿训练

1) 女士坐姿正坐式、交叠式、一侧式、前后式

2) 男士坐姿正坐式、交叠式

**实操演练：**学员分小组实操演练

**图片解析：**日常工作中常见的错误坐姿

### 3. 标准蹲姿、行姿训练

1) 女士蹲姿基础蹲姿莲花蹲姿

2) 男士蹲姿基础蹲姿

3) 女士行姿一字步行姿

4) 男士行姿二字步行姿

**实操演练：**学员分小组实操演练

**图片解析：**日常工作中常见的错误走姿与蹲姿

---

#### 4. 手上语言——标准手势训练

- 1) 中国传统文化之剑指
- 2) 递接物品礼仪规范
- 3) 引导手势礼仪规范

**互动体验：**无声的尊重语言

**实操演练：**学员分小组实操演练老师实际落地指导

**图片解析：**日常工作中常见的错误手势

#### 5. 最美的姿态——鞠躬礼仪

- 1) 鞠躬礼仪的含义起源
- 2) 鞠躬礼仪的运用标准

**实操演练：**学员分小组实操演练老师实际落地指导

### 三、银行网点会面对待礼仪

#### 1. 问候礼仪

- 1) 遇尊者问候礼仪
- 2) 赢得职场好人缘的问候礼仪三核心

#### 2. 称呼礼仪

- 1) 国际化的称呼标准
- 2) 日常服务中的称呼使用

**案例解析：**通过曹操看称呼中的心理学

**案例解析：**因称呼引发的投诉

#### 3. 自我介绍礼仪

- 1) 10 秒钟令人印象深刻的自我介绍
- 2) 如何在自我介绍中凸出值得信赖感

**现场互动：**个性自我介绍实战

---

#### 4.握手礼仪

- 1) 谁先伸手？---看场合辨人物
- 2) 如何用你的手握出经济效益？
- 3) 如何从握手中判断性格

**案例解析：**张伯伦与希特勒

**视频解析：**特朗普的“握手杀”

**实操演练：**学员分小组实操演练

#### 5.名片礼仪-名片中的客户关系管理

- 1) 名片 1.0 礼仪关于交换、取、递、接、放名片规范
- 2) 名片 2.0 礼仪——如何利用名片 2.0 礼仪做好客户关系管理

#### 6.同行位次礼仪

#### 7.电梯、上下楼梯礼仪

### 第四讲：标准化服务用语提升服务温度

#### 一、提升服务语言的温度

- 1.服务语言的艺术
- 2.沟通中的正确聊天方式
- 3.服务中软垫式沟通方式
- 4.服务中声音表情的塑造

**现场练习：**不同的声音表情在服务中给他人带来的心理感受

#### 二、服务沟通中的语言规范

- 1.听-->说-->问
- 2.标准礼貌用语：称呼语、欢迎语、问候语、征询语、问询语、应答语、道歉语、感谢语、



---

结束语、告别语等

3.语言优化的技巧

**现场练习**：如何将服务中的否定句、命令句变成礼貌征询语句

4.服务过程中的禁忌语

### **三、电话、微信使用礼仪**

**视频解析**：卖房子

**案例解析**：四大电话场景中的出现的错误

1.接听电话技巧

2.打电话的正确方式：5W1H

3.开场和结束语

4.短信礼仪、微信礼仪、彩铃

**互动练习**：编写服务中的电话剧本并现场演绎

## **第五讲：高情商沟通四大关键对话模型**

### **一、嗯——沟通的尊重原则**

#### **(一)、文字语言认同的前提-懂倾听**

1.有效倾听的关键要素

2.倾听的三个层次

**案例解析**：杜拉拉升职记

**互动练习**：写出积极倾听与消极倾听对比

#### **(二)、沟通中如何尊重表达**

1.观察

---

2.感受

3.需要

4.请求

现场练习：练习运用

## 二、啊——沟通的同频原则

### (一)、肢体认同的镜面反射效应

1.什么是镜面——心理学中亲和力的要义

2.镜面模仿的同步原则

1) 模仿语言体系

2) 模仿身体动作

3) 模仿正能量

4) 身体前倾

## 三、哇——沟通的赞美原则

### (一)、赞美中的三个层次

1.0级反馈

2.一级反馈

3.二级反馈

### (二)、如何使用赞美中的二级反馈塑造别人的行为

1.服务中赞美的具体方法

2.O+R+I+D模型运用

现场练习：O+R+I+D模型运用

现场练习：银行一句话赞美的技巧

---

## 四、咦——沟通的互动原则

### (一)、探寻需求的 **FOCA** 提问模型

### (二)、把握交谈节奏的提问三部曲

## 第六讲：优质服务规范流程演练与营销提升

### 一、提升优质服务技巧

#### 1、服务提升的基本要求

#### 2、客户服务六准则

小组讨论：更多的基本服务礼仪要求

### 二、银行柜员服务九部曲实战运用

#### 1.柜员迎客、送客、业务办理九部曲

#### 2.柜员服务中的“声情意动”

#### 3.柜员服务常见的错误方式

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

### 三、大堂服务七部曲中的实战应用

#### 1.大堂经理的核心作用

#### 2.大堂经理服务七部曲

#### 3.大堂服务中距离与方位礼仪

实操演练：学员分小组角色扮演实操演练

### 四、优质服务营销提升技巧

#### 1.推销与营销的区别是什么

---

2.客户开发的技巧

3.锁定客户的技巧

4.产品介绍的技巧

5.说服客户的技巧

6.缔结成交的技巧

**实操演练：**学员分小组角色扮演实操演练

## 第七讲：客户投诉处理技巧

### 一、客户投诉原因分析

1.正当理由

2.非正当理由

3.不满意客户却不投诉的原因

**问题讨论：**对于非正当理由投诉怎么看？怎么处理？

### 二、客户投诉的背后期望

1. 客户投诉的心理需求

1) 情感需求

2) 事实需求

2. 客户投诉的目的与动机

1) 求发泄的心理

2) 求尊重的心理

3) 求补偿的心理

4) 求表现的心理

---

5) 求安全的心理

6) 求报复的心理

**案例解析 1:**99 元分多次存取的李先生

**案例解析 2 :** 去三亚旅游的李先生

### **三、有效处理投诉带来的价值**

1.客户投诉与忠诚度的关系

3.处理方法对购买行为的影响

4.客户投诉的经济价值

**问题讨论 1 :** 如何看待“零投诉”

### **四、客户投诉处理的步骤模型**

1.接待客户

2.安抚客户情绪

3.合理道歉

4.分析问题的原因

5.给出解决方案

6.说服客户接受方案

7.跟踪服务投诉转化

**视频解析 :** 泰国总理应对游客翻船的表情

---

## 五、客户投诉处理的 5 个锦囊

- 1.移情法
- 2.三明治法
- 3.3F 法
- 4.谅解法
- 5.7+1 说服法
- 6.引导征询法

**实操演练：**投诉场景实操演练

## 第八讲：从知道到做到

- 1.复盘总结
- 2.个人知识管理
- 3.721 学习法则