

银行新进人员职业化训练

产品名称	银行新进人员职业化训练
公司名称	深圳五月花形象礼仪传播有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市龙华新区民治润达圆庭D栋4楼
联系电话	0755-21037683 18126512787

产品详情

银行新进人员职业化训练

注：此课程内容由深圳五月花形象礼仪专业讲师所设计的标准课程内容，我们可以根据客户企业的培训需求和实际情况，义务为客户做出相应的调整。（欢迎电询：18929371081）

课程目的：

比尔盖茨曾经说过：对企业而言，资金可以拆借，技术可以收买，而唯一必须是自己有的，就是：一流品质的、高素质的员工。企业里任何东西都可能都是有价的，唯独优秀员工是无价的。企业最大的成本就是没有培训好的员工，尤其是一线员工。

培训目标：

了解银行柜员服务礼仪常识，改善行为规范，培养职场良好习惯，塑造良好职业形象，提升个人工作绩效；

了解客户的情感和被尊重的需求，学会在各种服务情境中，正确运用服务营销，改善服务质量，实现客户满意。

课程时间：2天，6小时/天

授课对象：银行新员工

课程大纲：

第一讲：角色转换与社会化进程1、 社会角色的转换与认知 2、 如何尽快融入你的组织3、 成为成熟职业人的关键要素

第二讲：职业心态与职业精神1、 如何理解和看待工作：为何工作？为谁工作？ 2、 四种人坐标的启示—企业喜欢哪种人？ 3、 用心工作的理由 -- 敬业精神的实质和内涵 4、 树立以价值为导向的职业观 5、 职业道德与职业规范 -- 作为一个职业人应恪守的基本行为规范7、 职业生涯早规划早受益 – 尽快找到你的职业发展目标； 8、 职场新人所需具备的六“心”

第三讲：突破自我 成就人生1、 心态决定人生：相同的境遇，别样的心态，不同的结果2、 跳蚤、青蛙与老鹰-- 人生的三种状态比较3、 如何积极地面对职场 4、 改变是每个人的事 -- 天助自助者

第四讲：职业心态的塑造

职业心态之一：感恩的心态 职业心态之二：积极的心态 职业心态之三：敬业的心态 职业心态之四：双赢的心态 职业心态之五：学习的心态 职业心态之六：老板的心态

职业心态之七：负责的心态

第五讲：职业形象意识概述

1、 你的形象价值百万

2、 职业形象的重要性

形象与成功：首印效应、印象管理、形象表达与成功

着装与成功：镜子效应、人与服饰的和谐。

3、 职业形象的职能

职业形象与心情的关系

职业形象与人际交往的关系

职业形象与工作机会的关系

第六讲：仪表礼仪——成功的着装1、 第一印象2、 衣着是助你成功的重要工具3、 衣着应体现团体特征4、 与你所处银行业风格相吻合

5、 场合着装礼仪——特殊场合着装原则6、 成功着装十大秘诀、 避开职业形象“雷区”

第八讲：职场仪态训练1、仪态训练的基本功——基本姿势的训练坐姿训练站姿训练走姿训练

蹲姿训练2、引领及指示的手姿与体位3、鞠躬礼：15/30/45鞠躬礼要领及练习4、握手礼要领及练习5、敲门要领及练习6、目光凝视规范与视线控制7、身体语言

第九讲：服务理念

1、什么是服务意识？

2、什么是客户服务

“服务”和“客户服务”的区别

“消费者”和“客户”的区别

3、服务工作所面临的挑战

服务工作是一项与顾客心理打交道的工作

服务工作是一项全方位与顾客沟通的工作

4、银行服务面临的现状

同行业竞争加剧

客户期望值的提升

不合理的客户需求

客户需求的波动

服务失误导致的投诉

超负荷的工作压力

服务技巧的不足

5、如何面对服务挑战

6、客户服务的理念—了解并理解客户

客户需要什么样的服务

客户服务的误区

客户服务的准确概念

对客户表示热情、尊重和关注

帮助客户解决问题

迅速响应客户的需求

第十讲：服务技巧

1、客户服务人员

服务代表的职业化塑造

会演进对客户服务的影晌

服务代表的品格素质

2、客户服务类型

漠不关心型

按部就班型

热情友好型。

优质服务型。

3、接待客户的技巧

客户服务3A技巧：态度 - Attitude(礼仪)、方法 - Approach (语言)、表现 - Appearance (外观)

4、服务人员的语言表达技巧

选择积极的用词与方式

善用“我”代替“你”

倾听的技巧

5、客户服务的误区

“客户服务”是客服人员或客服部门的事儿

“客户服务”就是受理投诉、接受咨询和电话访谈

“客户服务”是售后被动的工作

“客户服务”是面向公司以外客户的工作

“客户服务”是面向消费者和单位用户的工作

