

# 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

