# 银行客户经理竞聘演讲稿\_银行客户经理礼仪

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2025-03-12

*个人客户经理是专门从事客户关系管理和市场营销的银行工作人员，其日常形体礼仪是否规范，既体现了自身素质、专业水准，也体现了服务水平和银行的形象。下面是本站小编给大家整理的“银行客户经理礼仪”，欢迎阅读，仅供参考。　　银行客户经理礼仪　　第...*

　　个人客户经理是专门从事客户关系管理和市场营销的银行工作人员，其日常形体礼仪是否规范，既体现了自身素质、专业水准，也体现了服务水平和银行的形象。下面是本站小编给大家整理的“银行客户经理礼仪”，欢迎阅读，仅供参考。

**银行客户经理礼仪**

**第一部分：形体仪态**

　　仪态是指人在活动中各种身体姿势的总称，人们通过各种姿势的变化来互相沟通，对人的评价往往就来源于对他一言一行、一举一动的观察和概括，因此，在面对客户的服务过程中，优雅的仪态，会给客户一种美的享受。

**第一节标准站姿**

　　一、男士

　　1、双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直。

　　2、双肩自然放松端平且收腹挺胸，但不显僵硬。

　　3、双臂自然下垂，处于身体两侧，右手轻握左手的腕部，左手握拳，放在小腹前，或者置于身后。

　　4、脚跟并拢，脚呈“V”字型分开，两脚尖间距约一个拳头的宽度;或双脚平行分开，与肩同宽。

　　二、女士

　　1、头部抬起，面部朝向正前方，双眼平视，下颌微微内收，颈部挺进。

　　2、双肩自然放入松端平且收腹挺胸，但不显僵硬。

　　3、双臂自然下垂，处于身体两侧，将双手自然叠放于小腹前，右手叠加在左手上。

　　4、两腿并拢，两脚呈“丁”字型(或并立)站立。

　　三、站立服务时的姿态要求

　　服务中在站立时间较长的情况下，为缓解疲劳可以采用一些变化的站姿，但在变化中力求姿态优雅，勿给人以懒散的感觉。具体要求，可将身体的重心向左或右腿转移，让另一条腿放松休息。但如有客户走近，应立即恢复标准站姿。

　　丁字步双脚并拢步

**第二节标准坐姿**

　　一、男士

　　1、头部挺直，双目平视，下颌内收。

　　2、身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅的背部。

　　3、挺胸收腹，上身微微前倾。

　　4、采用中坐姿势：坐椅面2/3左右。

　　5、日常手的姿势：自然放在双膝上或椅子扶手上。

　　6、柜台手的姿势：双手自然交叠，将腕到肘部的三分之二处轻放在柜台上。

　　7、腿的姿势：双腿可并拢，也可分开，但分开间距不得超过肩宽。

　　二、女士坐姿

　　1、头部挺直，双目平视，下颌内收。

　　2、身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅的背部。

　　3、挺胸收腹，上身微微前倾。

　　4、采用中坐姿势，坐时占椅面2/3的面积。

　　5、日常手的姿势：自然放在双膝上或椅子扶手上。

　　6、柜台手的姿势：双手自然交叠，将腕至肘部的三部之二处轻放在柜台上。

　　7、腿的姿势：双腿靠紧并垂直于地面，也可将双腿稍稍斜侧调整姿势。

　　三、男女入坐姿态规范

　　1、入座时双脚与肩同宽并行，同时尽量轻稳，避免座椅乱响，噪音扰人。

　　2、女士在入座时应右手按住衣服前角，左手抚平后裙摆，缓缓坐下。

　　3、女士如因坐立时间长而感到有所疲劳时，可以变换腿部姿势，即在标准坐姿的基础上，双腿可向右或向左自然倾斜。

　　四、离坐姿态规范

　　1、离座时，身旁如有人在座，须以语言或动作向其先示意，随后方可站起身来。起身离座时，最好动作轻缓，无声无息。

　　2、离开座椅后，要先站定，方可离去。

　　五、坐姿禁忌

　　1、切忌坐在椅子上转动或移动椅子的位置;

　　2、尽量不要叠腿，更不要采用“4”字型的叠腿方式。

　　3、在座椅上，切忌大幅度双腿叉开，或将双腿伸在老远，更不得将脚藏在座椅下或用脚勾住椅子的腿。

　　1、站在椅子左边

　　2、向右上方跨步，站到椅子前面，离椅子半步远

　　3、轻轻坐下

**第三节标准行姿**

　　一、男士

　　1、方向明确。

　　2、身体协调，姿势稳健。

　　3、步伐从容，步态平衡，步幅适中，步速均匀，走成直线。

　　4、双臂自然摆动，挺胸抬头，目视前方。

　　二、女士

　　1、方向明确。

　　2、身体协调，姿势优美。

　　3、步伐从容，步态平衡，步幅适中，步速均匀，走成直线。

　　4、双臂自然摆动，挺胸抬头，目视前方。

　　三、行进指引时的姿态规范

　　行进指引是在行进之中带领、引导客户。

　　1、请客户开始行进时，应面向客户稍许欠身。

　　2、若双方并排行进时，服务人员应居于左侧。

　　3、若双方单行行进时，服务人员应居于左前方约一米左右的位置。

　　4、在陪同引导客户时，服务人员行进的速度须与客户相协调。

　　5、及时的关照提醒，经过拐角或楼梯之处时，须关照提醒客户留意;进出电梯时，应用一只手按住电梯门。

　　6、在行进中与客户交谈或答复其提问时，应将头部、上身转向客户。

　　(引导客户上楼)

　　(引导客户下楼)

　　(走道上引路)

　　(进电梯)

　　(出电梯)

**第四节服务流程中形体礼仪要求**

　　一、大堂经理迎接客户

　　1.上岗期间应做到仪容端庄，精神饱满，姿势规范，仪态大方。

　　2.在迎接客户时应采用标准站姿，目光平视前方，面带微笑。

　　3.当客户走入营业厅距离自己1.2米左右时应用亲切的目光和灿烂的笑容道出欢迎语：“您好，欢迎光临。”

　　(您好，大堂经理迎接客户)

　　(指导客户使用自助设备)

　　二、理财室服务礼仪

　　1、起立迎接客户。当大堂经理将客户引入理财时，客户经理应起立迎接。

　　2、互相介绍。大堂经理把客户引入理财室后，分别为客户和客户经理作互相介绍。

　　3、握手。上身微微前倾，眼睛注视客户，面带微笑。宾主间谁先伸出手应遵循的一般规则是：长幼相遇，长在先;男女相遇，女在先;上下级相遇，上级在先;同级、同辈主在先。异性之间握手要浅些(一般握住对方手掌背突出关节处)。

　　4、互换名片。客户经理应首先用双手递名片给客户，递名片时，眼睛要看着手，名片字体正面朝客户，手不要压住字体。用双手接到客户名片后，应呈阅读状，以示尊重。

　　5、请客户入座。请客户入座时，应同时用手示意(手掌向上)。

　　6、端茶。要用双手为客户端茶(注意不要把水洒出)，在说“请用茶”时，同时用手示意。

　　7、沟通。与客户沟通时，注意力要集中，眼睛要注视客户，不要打断客户说话。

　　8、递物。递物给客户，上身前倾，手背微弯，双眼注视客户。

　　9、送客。送客户时，客户经理应向客户表示感谢，并至少送客户到理财室门口。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！