

<<银行礼仪>>

图书基本信息

书名：<<银行礼仪>>

13位ISBN编号：9787504952202

10位ISBN编号：7504952206

出版时间：2009-10

出版时间：中国金融

作者：张琳

页数：217

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<银行礼仪>>

前言

面前是五千年文明古国的礼仪文化精魂，历史的昭示和现实的承载，叠合成一座高山仰止般的不朽造型、礼仪的历史传承，是由人类文明进步的宏观背景决定的。

从人类社会的萌芽时期开始，礼仪便随着人类社会的出现和发展而开始自身的开发和传递。

人类选择礼仪的理由并不重要，重要的是通过礼仪活动，从蒙昧中走出来的原始人已经注意尊卑有序，男女有别。

礼仪在其漫长的开发和传递中，随着原始社会解体过渡到奴隶社会，最终在封建社会的汉、唐、宋、明等朝代走向全面的鼎盛和辉煌，并由此形成各朝代的典章制度和社会规范，当时的东方大国礼仪研究硕果累累。

在一段很长的时间里，华夏古都云集了来华的异邦友人，他们领略了泱泱大国的繁荣昌盛，更领略了泱泱大国彬彬有礼的君子风度。

还有那些往返于丝绸之路的商队，也同样让世人领略到中华礼仪的魅力。

华夏文明孕育出的礼仪文化，成为“礼仪之邦”千年不朽的鲜活生命象征。

然而，远年的文明盛载出远年的礼仪，远年的文明同样负载出远年的蒙昧。

河姆渡七千年前的陶器、木器、骨器大量出土的时候，考古学者却在陶釜和陶罐里发现了煮食人肉的证据；挖掘出很多无头骨架，证明这里盛行过可以称之为“猎首”的杀人祭奠仪式的时候，悠久文化中包含着大量无法掩饰的蒙昧和野蛮。

蒙昧—野蛮—文明，这三个阶段是人类文化和社会发展的普遍阶段。

文明是对蒙昧和野蛮的摆脱，人类发展的大过程如此，每个历史阶段的小过程也是如此。

<<银行礼仪>>

内容概要

这些年，作者一直从事银行礼仪和员工服务行为规范的培训工作，并在各省、市担任多家银行的全年礼仪顾问。

把自己多年来为银行员工礼仪培训的体会和经验写成一本书，是我热切的愿望。

由于担心自己金融知识浅薄，对银行业了解不够精深而迟迟没有动笔，但这种想法一直在我心中酝酿。

在许多从事银行工作的朋友的支持和鼓励下，作者终于把自己多年来为银行进行礼仪培训，并担任礼仪顾问的工作体会和经验写了下来。

写作本书的主旨是，作者想以银行客户和礼仪顾问的双重身份来与大家分享礼仪，分享银行员工如何更好地为客户服务。

作者想站在客户的角度、用客户的感受品味银行的服务，真诚地提醒银行业的朋友们：客户是怎么想的？

客户想得到什么？

怎样做才是以客户为中心？

怎样做才是客户至上？

其实，银行礼仪归根结底讲的就是两个字：服务。

在当前银行以服务营销为主导的形势下，什么样的服务才是客户欢迎的？

什么样的服务才是符合国际惯例的？

什么样的营销方式才是客户能接受的？

这就是作者写作此书的主旨所在。

作者每到一家银行对员工进行礼仪培训的时候，他们给作者提的要求几乎一样：“我们银行时间紧、任务重，你不用讲太多理论方面的东西，直接教我们怎么做才符合国际惯例，怎么做才符合市场需求，怎么做才是客户所能接受和欢迎的就可以了。

”作者非常理解他们的心情，在激烈的市场竞争中，银行作为窗口行业更需要的是直观、实用、高效。

因此，作者把多年来对银行礼仪培训的经验总结出来，以便对银行业朋友们提供一些参考和帮助。

<<银行礼仪>>

书籍目录

自序第一章 引言 一 礼仪的含义 二 礼仪的特征 三 礼仪的功能 四 银行员工礼仪修养的必要性
五 银行服务礼仪的内容第二章 服务礼仪及行为规范 一 仪表 1 发型 2 服饰 3 个人卫生
4 饰品 5 仪态 二 仪容 1 面容 2 指甲 3 化妆 三 着装礼仪 1 穿着制服礼仪 2 穿
着西装礼仪 3 穿着休闲装礼仪 4 穿着晚装礼仪 四 形象 五 风度第三章 营业网点接待礼
仪及服务规范 一 环境 二 布置 1 营业网点大堂 2 VIP理财室 3 财富管理中心高端客户室
三 营业网点接待礼仪及服务规范 1 营业前准备工作 2 开门营业前五分钟 3 迎接客户
4 服务客户 5 告别客户第四章 银行客户经理营销礼仪及服务规范 一 营销礼仪及服务规范 1
办公室接待礼仪第五章 涉外礼仪后记

<<银行礼仪>>

章节摘录

插图：·便宴。

便宴是指非正式宴会，对出席者的礼仪要求不是非常严格。

多用于招待比较熟悉的客户和熟识的亲朋好友，席间比较随便、亲切，不作正式致辞或祝酒，可随意交谈，在菜肴的道数和酒水的品种上都可以酌情增减。

·工作餐。

又称为主客双方的商务洽谈餐，是在商务交往中具有业务关系的合作伙伴，为进行接触、保持联系、交换信息或洽谈生意而以用餐的形式进行的商务聚会。

它不同于正式宴会和亲友们的餐会，而是重在一种氛围，意在以餐会友，创造出有利于进一步接触的轻松、愉快、和睦、融洽的氛围，是借用餐的形式继续进行的商务活动。

工作餐大多在中午举行，由于规模小甚至是一对一的面谈，因此不用发正式请柬。

由于它的性质是工作在餐桌上的继续，所以礼仪讲究不多。

·西餐。

用西式餐具、喝西方国家的酒水和饮品、吃西式的菜肴，称为西餐。

西餐餐桌一般是长台，有的时候也会摆方台或圆形台。

通常是吃一道菜，上一套餐具；饮什么酒水，用什么酒杯；席间通常会配有钢琴伴奏或小乐队演奏乐曲。

·鸡尾酒会。

鸡尾酒会是目前国际上在社交活动时最为时尚流行的一种酒会。

如举办大型庆典活动、各种开闭幕典礼等，其形式活泼、简便，客人不受约束，来去自由。

席间不设座椅，客人可随意走动交谈。

通常鸡尾酒会以酒水为主，配备一些小点心，有的食品是用牙签串着，而有的则是需要用手直接拿来食用。

其旨在扩大交往范围，不以食物为主。

由于席间来回走动，时常与人握手，你应在拿取食物时拿一些纸巾。

<<银行礼仪>>

编辑推荐

《银行礼仪:张琳谈服务行为规范》：塑造银行形象的精雕细琢，赢取客户信任的礼仪攻略。
直观·实用·高效·为银行量身定做

<<银行礼仪>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>