第一图书网, tushu007.com

# <<银行网点标准化服务培训①礼仪篇>>

## 图书基本信息

书名：<<银行网点标准化服务培训①礼仪篇>>

13位ISBN编号：9787513615471

10位ISBN编号：7513615470

出版时间：2013-1

出版时间：中国经济出版社

作者：云晓晨

页数：186

字数：200000

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

## 内容概要

“礼仪展示品质形象，专业赢得高端客户，为您快速培训顶尖的银行职员。”本书集结了超过百家优秀银行网点咨询的经验总结。

作者云晓晨老师主持开发了立金银行培训中心的王牌咨询项目——银行网点标准化服务，根据国内商业银行网点经营的具体特点，从提升网点服务能力和提高网点团队技能的角度，设计了整个咨询项目。
在国内多家银行进行了银行礼仪培训，好评如潮。

本书通过对银行礼仪细致而深入的分析，对银行从业人员掌握为不同类型客户提供最优质服务礼仪有很大帮助。

## 作者简介

云晓晨清华大学美术学院毕业，清华大学美术学院客座教授，2008年北京奥运会公务员礼仪培训师，2007年度“中国魅力女性培训师”荣誉获得者，北京立金银行培训中心高级培训总监，国内知名的礼仪培训专家。
著有《银行礼仪学》《银行大堂经理必会》《柜面营销技巧》《银行客户经理25堂课》等。

主持开发了立金银行培训中心的王牌咨询项目——银行网点标准化服务，根据国内商业银行网店经营的具体特点，从提升网点服务能力和提高网点团队技能的角度，设计了整个咨询项目。
在民生银行、工商银行、杭州联合银行等银行进行了试点，取得了很好的效果。
为中信银行、建设银行、兴业银行、农业银行、华夏银行、上海银行、招商银行、北京银行、中国银行广州分行、深圳发展银行、宁夏银行等多家单位进行银行礼仪培训，好评如潮。

第一图书网, tushu007.com

# <<银行网点标准化服务培训①礼仪篇>>

## 书籍目录

序1
第一课 银行礼仪
一、银行礼仪的含义
二、银行礼仪的功能
三、银行员工礼仪五要素
四、银行服务礼仪的内容
第二课 银行服务礼仪及职业形象
一、银行服务礼仪的重要性
二、银行工作人员标准职业形象
第三课 银行人的仪容
一、银行人的面容要求
二、银行人的指甲要求
三、银行人的化妆要求
四、银行人的发型要求
五、银行人的饰品要求
第四课 银行人的仪态
一、银行人的眼神和笑容
二、银行人的站姿
三、银行人的蹲姿
四、银行人的坐姿
五、银行人的走姿
六、银行人的手势
七、银行人递物、接物
八、银行人的仪态禁忌
第五课 银行人的仪表
一、穿着制服礼仪
二、银行制服的穿法
三、穿着西装礼仪
四、着装原则
五、教你做个风度翩翩的银行男士
六、教你做个姿态优雅银行女士
七、搭配服饰要点
八、丝巾的系法
第六课 银行营业网点接待礼仪及服务规范
一、银行营业网点的环境
二、银行营业网点的布置
三、银行营业网点接待礼仪及服务规范
第七课 银行理财经理接待礼仪及邀约规范
一、银行接待礼仪
二、银行邀约礼仪
第八课 银行客户经理拜访客户礼仪
一、准备工作
二、乘电梯礼仪
三、乘车礼仪
四、银行人递送名片礼仪

第九课 谈话礼仪和商务谈判座次礼仪
一、尊重客户
二、谈吐文明
三、温文尔雅
四、话题适宜
五、善于聆听
六、以礼待人
第十课 银行电话礼仪
一、座机电话使用礼仪
二、移动电话使用礼仪
第十一课 银行宴请客户的礼仪
一、宴请形式
二、宴请组织
三、用餐礼仪
四、户外活动礼仪
第十二课 银行涉外礼仪
一、掌握涉外礼仪重要性
二、接待境外客户礼仪
三、涉外地区及部分国家礼仪习俗
附录一银行业务考试考核细则
附录二中国银行业柜面服务规范

## 章节摘录

版权页： 插图： 埃及人按照伊斯兰教教规，是不喝酒的。
他们忌食的东西有：猪肉、狗肉、驴肉、骡肉、龟、鳖、虾、蟹、鳝，动物的内脏，动物的血液，自死之物，未诵安拉之名宰杀之物。
整条的鱼和带刺的鱼是不喜欢吃的。
（3）节庆习俗 埃及的国庆节为7月23日。
4月下旬（科普特历8月中旬）是埃及传统节日——惠风节，人人都要吃象征春风绿地的生菜，象征生命开始的鸡蛋和有关崇拜的腌鱼。
8月，举行泛滥节，欢庆尼罗河定期泛滥带来沃土。
6月17日或18日是尼罗娶媳妇节，银行人纷纷来到尼罗河边载歌载舞。
穆斯林在斋月（伊斯兰教历9月）中实行斋戒，从日出到日落均不得进食。
斋月结束后举行开斋节，连续三天，举行盛大庆祝活动，到清真寺做礼拜，亲友互相走访。
这三天也是举行婚礼的吉祥日子。
伊斯兰教历12月10日为宰牲节，也是盛大节日，各家各户根据自己的经济实力，宰牛杀羊，馈亲友，招待宾客，送给穷人。
（4）禁忌 讨厌猪之外，外形被认作与猪相近的大熊猫也为埃及人所反感。
讨厌黑色、蓝色。
两者在埃及人看来均是不祥之色。
对信奉基督教的科普特人而言，“ 13 ”是最令人晦气的数字。
非常忌讳针，在埃及，“ 针 ”是骂人的词。
在下午3至5点严禁买卖针，认为那会带来贫困与灾祸。
在埃及不给人小费，往往会举步维艰。
与埃及人交谈时，应注意下述问题：①男士不要主动找妇女攀谈：②切勿夸奖埃及妇女身材窈窕，因为埃及人以体态丰腴为美；③不要称道埃及人家中的物品，在埃及这种做法会被人理解为索要此物；④不要与埃及人讨论宗教纠纷、中东政局以及男女关系。
（六）部分地区的礼仪习俗 1.一些伊斯兰国家特殊礼俗 阿拉伯人分布广泛，各国之间礼俗上也存在一些差别。
沙特阿拉伯是最为严格的伊斯兰教国家，那里的人也特别讲究礼仪。
他们见面时首先要互致问候和祝贺：“ 撒拉姆，阿拉库姆（你好）”，“ 伊夫凯，拉克（身体好）”，沙特人也特大方，若友人对他身上的某物表现出好感，他往往会马上送给你，你若不接受，反而会得罪他。
他们爱以咖啡和茶待客，迎送客人喜欢用熏香和喷洒香水这种传统的待客礼节。
在那里，抽烟、喝酒、唱歌、跳舞都被认为是一个穆斯林堕落的表现，禁演电影，但可在家看录相像。
在沙特，黄色象征着神圣和尊贵，只有玉室才能使用，对平民是忌用的，特别有趣的是沙特的甸蛮人，忌讳笑，小辈见了长辈，笑为不敬不孝的举动。
在科威特、巴林等海湾国家的阿拉伯人家中做客，最好保持好的食欲，因为吃得越多，主人越高兴。
伊拉克人忌讳蓝色，认为蓝色是魔鬼的象征；他们除不吃猪肉以外，还不吃辣椒和蒜。
伊朗人称好不伸大拇指，禁忌外人评论婴儿的眼睛。
阿拉伯各国都禁用六角星做图案。

## 编辑推荐

《银行网点标准化服务培训1:礼仪篇》是立金银行培训中心“银行网点标准化服务培训”系列的第一版，从如何提升银行礼仪的角度阐释银行标准化服务的重要，增加了许多案例以及银行礼仪知识。
立金银行培训中心是一家专业的银行培训机构，具备丰富的营销实战经验，案例讲学为该培训中心的最大特色，一直深受各家银行的欢迎。
立金银行培训中心专注于实务操作，尤其是在对公授信领域，经验丰富。
培训过的机构包括招商银行、民生银行、浦东发展银行、中信银行、建设银行、兴业银行等，受到学员的高度评价。

第一图书网, tushu007.com


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