

<<金融职业礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<金融职业礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787302189008

10位ISBN编号：7302189005

出版时间：2009-1

出版时间：清华大学出版社

作者：贾晓龙 主编

页数：124

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>

<<金融职业礼仪规范>>

内容概要

金融是国家经济的命脉，商业银行业务直接惠及千家万户，服务于国民经济建设的各个领域。金融礼仪是金融行业从业人员的必备素质之一，在提高行业文明程度、增强行业竞争力、提高金融企业管理水平、提升行业社会美誉度等方面起着重要的作用。

本教材以金融商业银行业务为主线，结合金融工作实践、金融职业的特点和礼仪规范，主要介绍了个人礼仪、营业礼仪、营销礼仪、办公室礼仪、涉外礼仪等方面的金融礼仪知识。

本书既适用于中职学校金融银行和金融服务等专业的课程教学，也可作为商业银行与金融服务公司从业人员的在岗培训教材，对广大社会自学者也是一本有益的参考读物。

<<金融职业礼仪规范>>

书籍目录

第一章 礼仪概论	第一节 礼仪的含义	一、礼仪的含义	二、礼仪的特性	第二节 礼仪的起源及其演变过程	一、礼仪的萌芽时期	(公元前5万年—公元前1万年)	二、礼仪的草创时期	(公元前1万年—公元前22世纪)	三、礼仪的形成时期	(公元前21世纪—公元前771年)	四、礼仪的发展、变革时期	(公元前770—公元前221)	五、礼仪的强化时期	(公元前221—公元1796)	六、礼仪的衰落时期	(1796—1911)	七、现代礼仪时期	(1911—1949)	八、当代礼仪时期	(1949年至今)	第三节 现代礼仪的功能与原则	一、现代礼仪的功能	二、现代礼仪的原则	本章小结	课堂讨论	本章思考题	实践课堂
第二章 个人礼仪	第一节 仪容仪表礼仪	一、个人仪容仪表的概念	二、金融行业个人仪容仪表礼仪的首要要求	三、金融从业人员仪容仪表礼仪的几个主要方面	第二节 服饰仪态礼仪	一、服饰与着装	二、仪态与礼仪	第三节 语言沟通礼仪	一、态度、表情和姿态	二、强调使用礼貌用语	三、语速适度,言辞妥当达意	本章小结	课堂讨论	本章思考题	实践课堂												
第三章 营业礼仪	第一节 营业礼仪基本规范	一、什么是营业礼仪	二、服务人员基本素质要求	三、营业礼仪基本规范	第二节 金融服务礼仪规范	一、仪容规范	二、仪表规范	三、语言规范	第三节 岗位业务礼仪规范	一、服务流程	二、柜台服务岗位礼仪规范	三、营业厅服务岗位礼仪规范	四、电话服务礼仪规范	本章小结	课堂讨论	本章思考题	实践课堂										
第四章 营销礼仪	第一节 营销礼仪概述	一、营销礼仪	二、金融营销礼仪	三、金融营销礼仪的基本要求	第二节 营销礼仪规范	一、电话营销礼仪规范	二、接触营销礼仪规范	三、网络营销礼仪规范	本章小结	课堂讨论	本章思考题	实践课堂															
第五章 办公室礼仪	第一节 办公室礼仪概述	一、办公室礼仪的概念	二、办公室礼仪的作用	三、办公室礼仪的内容	第二节 办公室礼仪规范	一、办公室员工的礼仪规范	二、办公室环境的礼仪规范	三、公共区域的行为礼仪规范	四、使用公共办公设备的礼仪规范	五、使用电话的礼仪规范	六、使用传真的礼仪规范	七、使用电子邮件的礼仪规范	八、汇报的礼仪规范	九、会议的礼仪规范	本章小结	课堂讨论	本章思考题	实践课堂									
第六章 涉外礼仪	第一节 涉外礼仪概述	一、涉外礼仪的作用	二、涉外礼仪的原则	三、涉外礼仪的注意事项	第二节 涉外礼仪规范	一、涉外接待礼仪	二、涉外洽谈礼仪	三、涉外会议礼仪	四、涉外宴请礼仪	五、签约礼仪	六、出访礼仪	本章小结	课堂讨论	本章思考题	实践课堂												
附录1	中国建设银行员工行为规范管理手册(试行)																										
附录2	银行营业网点员工服务行为规范																										
参考文献																											

章节摘录

第一章 礼仪概论 【学习目标】 1. 了解礼仪的起源以及演变过程。

2. 理解礼仪的含义及其特征。

3. 掌握现代礼仪的功能扣原则。

【技能要求】 1. 掌握礼仪的含义和特征。

2. 尝试将古代礼仪和现代礼仪对比, 二者有何异同。

3. 通过调查实践, 了解礼仪对国家、社会、个人的重要意义。

中国是一个文明古国, 具有五千年的灿烂文化, 素有“礼仪之邦”的美誉。

礼仪是中华民族优秀传统文化的重要组成部分, 礼仪在中华文化的历史演进过程中, 起着积极的推动作用。

随着时代的发展, 礼仪已经渗透到社会生活的各个方面, 且发挥着越来越重要的作用。

礼仪作为文化的一个组成部分, 从大的方面说, 它反映了一个民族的文明程度和一个国家的国民素质; 从小的方面说, 更是无处不在、俯拾即是。

无论是作为一个企业的整体形象宣传、品牌的推广、员工素质的提高, 还是人际间的沟通交流, 都离不开礼仪这个媒介。

经济的发展、国际交往的频繁, 社会和个人对礼仪的重视程度越来越高, 有“礼”走遍天下, 无“礼”寸步难行, 礼仪的规范与修养, 不仅是人们必备的基本素质, 而且已成为社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

<<金融职业礼仪规范>>

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>