

<<金融服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<金融服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787303121601

10位ISBN编号：7303121609

出版时间：2011-6

出版时间：北京师范大学出版社

作者：王旭 编著

页数：222

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>

<<金融服务礼仪>>

内容概要

《金融服务礼仪》为全国大学生文化素质教育“十二五”规划教材，也是“全国职业院校礼仪修养系列规划教材”中的一本。

全书共分六章，主要介绍了金融服务的职业形象，金融服务的岗位礼仪，金融服务的营销礼仪，金融服务的沟通礼仪，金融服务的公关礼仪等内容。

<<金融服务礼仪>>

作者简介

金正昆，知名公共关系与国际商务礼仪专家，中国人民大学教授，外交学博士生导师。中国人民公安大学、中国青年政治学院、国家税务学院、西北大学、西南大学等多所院校兼职教授。目前主要从事外交学、传播学与公共关系学的研究。

<<金融服务礼仪>>

书籍目录

第一章 金融服务与礼仪规范

第一节 金融服务的特点与价值

- 一、金融服务的特点
- 二、金融服务的价值
- 三、国外金融业的服务特点
- 四、金融业提升服务质量的关键

第二节 金融服务礼仪概述

- 一、金融服务礼仪的概念
- 二、金融服务礼仪的特征
- 三、金融服务礼仪的原则
- 四、金融服务礼仪的作用

第二章 金融服务的职业形象

第一节 仪容规范

- 一、个人卫生
- 二、仪容修饰

第二节 仪态规范

- 一、站姿
- 二、坐姿
- 三、行姿
- 四、蹲姿
- 五、表情
- 六、手势
- 七、日常行礼

第三节 服饰规范

- 一、遵循原则
- 二、职业服装
- 三、西服套装
- 四、饰物佩戴
- 五、工作用品

第四节 语言规范

- 一、礼貌用语
- 二、文明用语
- 三、行业用语
- 四、通信用语

第三章 金融服务的岗位礼仪

第一节 岗前准备

- 一、心态调整
- 二、仪容仪表检查
- 三、岗前培训
- 四、例会实施
- 五、岗前准备

第二节 柜台服务

- 一、基本职责
- 二、服务流程
- 三、礼仪规范

<<金融服务礼仪>>

第三节 客户接待

- 一、主要职责
- 二、服务要领
- 三、礼仪规范
- 四、重点客户接待

第四节 突发事件处理

- 一、常见的类型
- 二、处理的原则
- 三、操作的规范

第五节 其他岗位服务

- 一、基本要求
- 二、保洁规范
- 三、安保规范

第四章 金融服务的营销礼仪

第一节 电话营销

- 一、基本要求
- 二、主要规范

第二节 网络营销

- 一、基本要求
- 二、主要规范

第三节 接触营销

- 一、基本要求
- 二、主要规范

第四节 关系营销

- 一、基本要求
- 二、主要规范

第五章 金融服务的沟通礼仪

第一节 金融服务沟通的概述

- 一、沟通的要素
- 二、沟通的目的
- 三、沟通的方式

第二节 金融服务沟通的要求

- 一、端正心态
- 二、关心他人
- 三、主动沟通

第三节 金融服务沟通的操作

- 一、沟通过程
- 二、沟通障碍
- 三、沟通技巧

第四节 金融服务的网络沟通

- 一、网络沟通与传统沟通的比较
- 二、网络沟通的技巧

第六章 金融服务的公关礼仪

第一节 金融服务的公关礼仪概述

- 一、金融服务的公关活动
- 二、金融服务的公关礼仪的原则

第二节 拜访

<<金融服务礼仪>>

一、拜访的基本要求

二、拜访礼仪的规范

第三节 会见、会谈

一、会见、会谈的基本要求

二、会见、会谈礼仪的规范

第四节 接待

一、接待的基本要求

二、接待礼仪的规范

第五节 馈赠

一、馈赠的基本要求

二、馈赠礼仪的规范

第六节 宴会

一、宴会的基本要求

二、宴会礼仪的规范

第七节 涉外交往

一、涉外交往的基本要求

二、涉外礼仪的规范

参考文献

后记

章节摘录

版权页：插图：四、金融业提升服务质量的关键要想在与国外金融机构的竞争中立于不败之地，积极向外资金融机构学习“以客户为中心”的服务理念，提升服务及管理技能，完善服务设备设施，制订详细的服务方案，这些改进措施都是必需的。

而抓住服务及管理的关键环节，注重金融服务礼仪，对于提升服务质量，增强企业核心竞争力来说则尤为关键。

（一）强调主动服务，服务在开口之前主动服务强调：客户一走进金融机构大门，不论是否有服务需求，金融机构工作人员或客户经理都应主动走上前来，面带笑容、热情接待，询问客户是否需要某项服务，并主动介绍服务品种，让客户倍感尊贵优越。

金融机构注重主动服务，“服务在客户开口之前”，对扩大客户资源，提升服务质量，将起到积极的作用。

例如，在客户办理业务的过程中，根据客户表现出来的特点，抓住机会灵活地推销金融产品，既能满足客户需求，又能创造经济效益，还能让客户感受到尊重。

（二）建立客户导向的服务标准，注重服务接触环节的礼仪规范金融机构应依据客户需求制定具体、可量化、可测量的服务标准。

如每次处理业务需要多少时间，服务失误出现的概率是多少，解决客户投诉需要多长时间等。

而针对服务人员、服务设施与客户之间的互动过程，则应管理好每一个接触环节，包括对服务人员和服务设备的管理，都应在每一环节实施礼仪规范。

例如针对从客户进入大厅的迎接到为客户取号排序，再到帮助客人填写单据、为客户咨询，引领客户到休息区等候、ATM使用介绍等服务环节，都可以制定详细、规范化的操作流程，以体现客户至上的服务理念。

在每一个接触环节上都注重服务礼仪的实施，优质服务就成为必然。

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>