

<<金融职业服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<金融职业服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787504949301

10位ISBN编号：7504949302

出版时间：2009-3

出版时间：中国金融出版社

作者：王华 编

页数：230

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>

<<金融职业服务礼仪>>

内容概要

礼仪集中反映了一个人的道德修养、文化品位、审美情趣和个性气质。

具备良好的礼仪修养，对个人来说，可以真实地展现自己的修养、风度和魅力，给人留下深刻的第一印象，以改进人际关系，更好地实现自身在社会中的存在价值；对一个组织来说，礼仪代表一个企业的公众形象，企业员工的礼仪修养决定这个组织的集体文明程度、管理水平和社会公信度。

本书以金融工作为主线，结合当今金融职业特点和礼仪发展的最新趋势，努力做到内容翔实具体，理论性与实践性相统一，并且有较强的操作性和实用性，内容涵盖金融服务礼仪概述，金融行业服务人员的仪表礼仪、仪态礼仪、语言礼仪，金融服务岗位礼仪，金融公务服务礼仪及金融涉外服务礼仪等各个方面。

本书既可作为一般大学、高等职业学院服务礼仪课程的教材，也可作为金融从业人员学习了解金融服务礼仪知识、提高素质、加强修养的参考书。

<<金融职业服务礼仪>>

书籍目录

第一章 金融服务礼仪概述 第一节 金融服务礼仪的本质 一、礼仪的含义 二、金融服务礼仪 第二节 金融服务礼仪的基本要求 一、职业道德 二、角色定位 三、双向沟通 四、3A法则 五、形象效应 六、提倡零度干扰 第三节 金融服务礼仪的规范 一、文明服务 二、礼貌服务 三、主动服务 四、热情服务 五、周到服务 第四节 金融服务意识与礼仪修养 一、金融服务意识 二、礼仪修养

第二章 金融行业服务人员的仪表礼仪 第一节 金融行业服务人员仪表礼仪的构成 一、仪表的概念 二、仪表礼仪的构成 三、仪表美 第二节 金融行业服务人员的仪容礼仪 一、仪容的含义及内容 二、仪容的中心——头发 三、仪容的重点——美容化妆 四、面部的其他修饰 五、肢体修饰 第三节 金融行业服务人员的服饰礼仪 一、服饰的功能 二、金融行业服务人员应遵循的服饰礼仪规范 三、职业服装的穿着礼仪 四、西服、套装的穿着礼仪 五、饰物选择与佩戴的礼仪

第三章 金融行业服务人员的仪态礼仪 第一节 表情 一、心灵的语言——目光(眼神) 二、甜蜜的事业——微笑 三、对面目表情的要求 第二节 基本站姿与站姿变化 一、基本站姿 二、变化站姿 三、不同场合的站姿 四、应避免的不良站姿 五、站姿训练 第三节 基本坐姿与坐姿变化 一、标准坐姿 二、变化坐姿 三、金融行业服务人员的坐姿要求 四、优雅坐姿的训练与注意事项 第四节 走姿与蹲姿 一、走姿 二、蹲姿 第五节 手势 一、规范手势的标准 二、使用手势的要求 三、应避免出现的手势 四、手势语 五、几种常见的手势

第四章 金融行业服务人员的语言礼仪 第一节 礼貌用语 一、问候语 二、迎送语 三、请托语 四、致谢语 五、征询语 六、应答语 七、道歉语 第二节 文明用语 一、称呼恰当 二、口齿清晰 三、用词文雅 第三节 行业用语 一、3T原则 二、适度原则 三、术语的使用 四、用语的禁忌 五、银行岗位用语与禁语 第四节 通信用语 一、电话用语和礼仪 二、手机礼仪 三、常见的通信失礼行为

第五章 金融服务岗位礼仪 第一节 岗位礼仪概述 一、岗位礼仪的作用和特点 二、岗位礼仪的基本要求 第二节 岗位礼仪的基本内容 一、仪表仪容 二、行为举止 三、服务用语 四、临柜岗位服务礼仪程序 第三节 岗位礼仪与服务规范化 一、岗位服务规范化的作用 二、岗位服务规范化的主要内容 三、岗位服务规范化的原则 四、岗位服务规范化的注意事项 第四节 岗位业务活动礼仪规范 一、办理储蓄业务 二、办理委托业务 三、办理银行卡 四、办理存单(存折)挂失 五、没收假钞 六、大堂咨询 七、个人汇款 八、其他岗位行为规范 九、银行主要业务活动实例

第六章 金融公共服务礼仪 第一节 金融公共服务礼仪概述 一、金融公共服务礼仪的含义 二、金融公共服务礼仪的功能 三、金融公共服务礼仪的种类 第二节 会议服务礼仪 一、大中型会议服务礼仪 二、几种常见的会议礼仪 第三节 宴请服务礼仪 一、宴请的形式 二、宴请前的准备礼仪 三、宴请中主人的礼仪 四、赴宴的礼仪 第四节 金融产品推销服务礼仪 一、金融产品推销服务礼仪的原则 二、金融产品推销服务礼仪的内容

第七章 金融涉外服务礼仪 第一节 涉外服务基本礼仪 一、外宾的迎送礼仪 二、会见与会谈 三、礼宾次序与国旗悬挂 四、签字仪式 第二节 涉外服务禁忌 一、不同国家的习俗禁忌 二、颜色的禁忌 三、数字的禁忌 四、花卉的禁忌 第三节 涉外主要国家和地区的服务习俗 一、美国客商服务习俗 二、德国客商服务习俗 三、英法客商服务习俗 四、日本客商服务习俗 五、亚太地区客商服务习俗 六、中东客商服务习俗

<<金融职业服务礼仪>>

章节摘录

第一章 金融服务礼仪概述 第一节 金融服务礼仪的本质 一、礼仪的含义 礼仪是礼和仪的统称，是指在人际交往过程中，人们为了表示尊重与友好而共同遵守的行为规范和准则。

在现代社会里，礼仪是人们在平等互敬的基础上进行交往时用以规范行为、沟通思想、交流情感、促进了解的重要形式，是人的道德修养和文明程度的外在表现，是建立和谐有序社会的重要保障。

具体来讲，礼仪是社会组织或个人在人际、社会乃至国际交往中以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的行为规范。

这种律己、敬人的行为规范，从个人修养角度来看，是一个人内在素质和修养的外在表现；从道德的角度来看，是为人处世的行为规范和行为准则；从交际的角度来看，是一种交往的方法和技巧；从民俗的角度来看，是沿袭下来的待人接物的习惯做法；从审美的角度来看，是人的心灵美的外化。

现代礼仪是通过礼貌、礼节、仪式体现出来的，三者既相互联系又有各自特定的内容和要求。

礼貌是礼仪的基础，主要是指在人际交往和社交过程中，表现出来的敬意、友善和得体的气度与风范。

通常所说的礼貌修养，主要表现在个人对仪表、仪容的适度修饰，较高的涵养，待人接物的彬彬有礼，言谈举止的端庄、优雅等方面。

礼貌的思想核心和首要内容就是一种敬人的态度。

诸如金融企业员工在为客户服务时，要求“来有迎声，问有答声，走有送声”；在服务中要求使用“请”、“您好”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语，都是礼貌在服务过程中的体现。

<<金融职业服务礼仪>>

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>