

<<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：9787504963550

10位ISBN编号：7504963550

出版时间：2012-4

出版时间：中国金融出版社

作者：伏琳娜，孙迎春 主编

页数：301

字数：426000

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

《高职高专金融类“十二五”规划系列教材·金融类系列教材：金融服务礼仪》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,通过对礼仪在金融服务过程中各种基本要素的通俗讲解,理论联系实际,以图文并茂的立体表现方式,生动展示了金融服务人员在职业礼仪方面必备的基本素养,内容翔实具体,有较强的操作性和实用性。

本教材可供普通高等院校(高职高专、应用型本科)、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院金融、财会专业及其他相关专业的服务礼仪课程教学使用,也可供五年制高职学生使用,并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。

<<金融服务礼仪>>

书籍目录

模块一 礼仪修养的基础理论

- 项目1 礼仪的含义、特征和功能
- 项目2 金融行业员工礼貌礼仪修养
 - 任务1 金融服务礼仪修养的必要性
 - 任务2 金融服务礼仪修养的基本准则和主要内容
 - 任务3 培养金融服务礼仪修养的途径和应注意的几种关系
- 项目3 金融服务行业员工应具备的服务意识和素养
 - 任务1 金融服务行业员工应具备的服务意识
 - 任务2 金融服务行业员工应具备的服务素养

模块二 金融服务行业员工基本形体礼仪

- 项目1 站姿礼仪
 - 任务1 标准站姿和常见站姿
 - 任务2 不同场合的正确站姿和不良站姿
 - 任务3 站姿训练
- 项目2 坐姿礼仪
 - 任务1 标准坐姿和几种常见的坐姿
 - 任务2 不同场合的坐姿和不良坐姿
 - 任务3 坐姿训练
- 项目3 走姿礼仪
 - 任务1 标准的走姿和保持优雅走姿的注意事项
 - 任务2 不同场合的走姿和不良走姿
 - 任务3 走姿训练
- 项目4 蹲姿礼仪
 - 任务1 标准蹲姿和几种常见的蹲姿方式
 - 任务2 蹲姿的注意事项及矫正不良蹲姿的方法
- 项目5 常用手势礼仪
 - 任务1 规范手势的标准、要求及基本手势和常见手势操作
 - 任务2 使用手势的禁忌事项和其他注意事项

模块三 金融服务行业员工的仪容和服饰礼仪

- 项目1 仪容礼仪
 - 任务1 仪容的含义和仪容礼仪的原则
 - 任务2 面部和肢体的修饰技巧
 - 任务3 发部和化妆的修饰技巧
- 项目2 服饰礼仪
 - 任务1 服装的功能、着装的原则及服饰颜色搭配技巧
 - 任务2 金融从业人员工作制服、西装、套装, 和便装的穿着礼仪
 - 任务3 饰品的选择与佩戴

模块四 金融服务行业日常交际礼仪

- 项目1 称呼、介绍和发放名片的礼仪
 - 任务1 称呼的基本原则和技巧
 - 任务2 自我介绍和居间介绍的基本礼仪
 - 任务3 名片的发放礼仪
- 项目2 常见的见面礼仪和日常拜访、接待礼仪
 - 任务1 常见的见面礼仪
 - 任务2 营销活动中的拜访礼仪

<<金融服务礼仪>>

- 任务3 营销活动中的接待礼仪
- 项目3 电话的接打和手机使用礼仪
- 任务1 电话语言的总体要求和接打电话的礼仪
- 任务2 手机的使用礼仪
- 项目4 网络礼仪和书柬卡片礼仪
- 任务1 网络礼仪的相关内容
- 任务2 信函、柬帖和贺卡礼仪
- 项目5 选择、赠送、接受和拒绝礼品礼仪
- 任务1 选择、赠送礼品礼仪
- 任务2 接受和拒绝礼品礼仪
- 模块五 金融服务行业员工客户服务礼仪
- 项目1 客户服务礼仪的基本原则
- 任务1 客户取向
- 任务2 服务态度上的顾客满意
- 任务3 服务关系上的客户至上
- 项目2 金融服务行业员工客户服务遵循的3A规则和服务规范用语
- 任务1 3A规则的内容及其在银行客户服务中的应用
- 任务2 任务2 金融服务行业员工的服务规范用语
- 项目3 金融服务行业员工与顾客的交谈礼仪
- 任务1 与顾客交谈时的总体要求与谈话礼仪
- 任务2 “看”、“听”、“沟通”、“动”和“微笑”的礼仪
- 项目4 平息顾客抱怨的方法和技巧
- 任务1 正确看待顾客投诉和保持适当的态度
- 任务2 平息顾客抱怨的原则和方法
- 模块六 金融服务行业营业网点接待礼仪和办公室礼仪
- 项目1 金融服务行业营业网点的环境与布置
- 任务1 金融服务行业营业网点的环境
- 任务2 金融服务行业营业网点的布置
- 项目2 金融服务行业营业网点营业前的准备工作及接待礼仪
- 任务1 金融服务行业营业网点营业前的准备工作
- 任务2 金融服务行业营业网点迎接顾客和接待顾客的礼仪
- 项目3 金融服务行业办公室礼仪
- 任务1 金融服务行业办公室环境布置和办公室接待礼仪
- 任务2 金融服务行业办公室个人礼仪和汇报、听取汇报的礼仪
- 任务3 办公室处理人际关系的礼仪
- 模块七 金融服务行业公务礼仪
- 项目1 公务迎送礼仪和公务会议礼仪
- 任务1 基本的公务迎送礼仪
- 任务2 公务会议礼仪
- 项目2 商务谈判礼仪
- 任务1 商务谈判礼仪的原则和谈判前的礼仪
- 任务2 商务谈判中的礼仪和谈判中的艺术
- 项目3 公务宴请礼仪
- 任务1 公务宴请的形式和准备工作
- 任务2 中餐宴会礼仪
- 任务3 西餐宴会礼仪
- 模块八 金融服务岗位业务活动礼仪规范

<<金融服务礼仪>>

- 项目1 金融服务岗位岗前准备
- 任务1 金融行业工作人员岗位礼仪
- 任务2 金融服务行业岗位礼仪的基本要求和岗位业务操作规范
- 项目2 金融服务岗位业务服务规范
- 任务1 储蓄业务办理规范
- 任务2 委托业务办理规范
- 任务3 银行卡业务办理规范
- 任务4 存单（存折）挂失业务办理规范
- 任务5 假钞没收业务办理规范
- 任务6 大堂咨询业务和客户经理岗位业务活动开展的行为规范
- 任务7 金融服务行业其他岗位行为规范
- 模块九 涉外服务礼仪
- 项目1 涉外礼仪通则
- 任务1 涉外礼仪的发展、重要性和涉外交往的主要原则
- 任务2 接待境外客户礼仪和部分国家国旗的悬挂方式及礼仪规范
- 项目2 涉外地区及部分国家的礼俗习惯
- 任务1 亚洲部分国家的礼俗习惯
- 任务2 美洲部分国家的礼俗习惯
- 任务3 欧洲部分国家的礼俗习惯
- 任务4 大洋洲部分国家的礼俗习惯
- 任务5 非洲部分国家的礼俗习惯

章节摘录

版权页：插图：二、礼仪的特征 礼仪的特征主要有规范性、限定性、可操作性、时代性和发展性等。

（一）规范性 礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定礼仪规范的制约。

这种行为规范制约着人们在社会活动中的言谈举止，并通过这种行为衡量和判断一个人对礼仪的掌握和运用程度。

现代交往礼仪的内容已渗透到社会的政治、经济、文化领域，渗透到人们的日常生活中。

例如，大到一个国家的庆典，小到一个家庭的普通宴请，均要讲究礼仪规范，遵守礼仪的约定俗成。在生活中，许多礼仪的存在具有很强的规范性，每时每刻在约束着人们的行为，反映着人们对真诚、善意、美好的愿望和追求。

比如，礼仪中最简单的问候语“您好”，就几乎成为全世界通用的一种问候礼节，具有规范性。

（二）限定性 礼仪的内容决定了它适用的时间、地点和场合，离开了特定的范围，离开了施礼的对象，也就无所谓礼仪。

比如一个人在家静静地写作或一个人静静地欣赏沙漠的日出日落，在这种特殊的场合，人们反而可以从喧闹的尘世回归心灵的安宁和大自然的空旷。

但这种时候太少了，大量的社会交往决定了人们已经很少有属于自己支配的时间，即使是深更半夜，也可能有呼叫的电话。

礼仪的限定性实实在在地确定了在需要礼仪的时间、地点和场合，必须展示礼仪的风度、教养和美德。

例如，与客人的初次见面，与客商的商务交往，与外宾的商务谈判等，强调的是在什么场合，面对什么样的客人，哪种礼仪最适用、最能体现礼仪的规范和准则。

（三）可操作性 礼仪最本质的内涵是对人的尊重。

虽说“百里不同风，千里不同俗”，虽然各国的文化背景不同，所形成的礼仪习惯或方式不同，但尊重对方的本意是相通的，所谓“礼者敬人也”。

虽然说各民族、各地域的风俗习惯、礼仪文化各有千秋，但万变不离其宗。

以问候致意为例，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，还有脸颊相触的，当然最普遍的是握手致意。

只要注意各民族、各地域的风俗习惯、礼仪文化，这些表达内容的具体形式，也都是可以掌握和运用的。

（四）时代性 任何国家的礼仪都具有鲜明的本民族特色，都是对本国礼仪传统继承和发展的结晶，因而具备时代的特色。

正是由于不同时代的礼仪文化所表现的内容和形式有所不同，因此礼仪文化在不同时代的继承和扬弃的基础上，都会有所创新和发展。

可以说，每个时代的礼仪文化都是时代变迁的缩影和写照。

礼仪文化为时代服务，因时代的需要而变革。

时代性的另一层意义在于与国际社会惯例和规则的接轨。

随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素相互渗透，我国的传统礼仪自然在与国际惯例的接轨中被赋予许多新的内容。

这种国际礼仪文化的大融合，体现了21世纪礼仪文化的新的时代特色。

（五）发展性 礼仪是随着时代的发展而发展，随着时代的进步而进步的。

这种发展性表现在两个方面。

一是民族的传统文化、风俗习惯的扬弃过程，促使礼仪文化在本民族内部形成新的内容和形式。

比如以服务新型人际关系、促进社会交往为主要内容的礼仪文化，适应的是社会发展的需要，丰富的却是礼仪文化的内涵。

二是频繁的国际交往，必须融合符合国际惯例和规则的礼仪文化。

<<金融服务礼仪>>

因此，原有的民族礼仪与国际不同民族交往中产生的新的礼仪，就必须相融相汇，形成一整套对外交往的礼仪。

民族性与国际性的共存共通共处，成为21世纪礼仪的一大特色。

随着全球经济的市场化、国际化，通过国际惯例和准则，民族礼仪逐渐成为各民族之间交往必须遵守和尊重的“地球村”礼仪。

这种礼仪文化的培养和形成，有助于我们国家走向世界，更好地与国际接轨。

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>