

<<现代金融业服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代金融业服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787508628653

10位ISBN编号：7508628659

出版时间：2011-7

出版时间：中信出版社

作者：牛静

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>

<<现代金融业服务礼仪>>

内容概要

随着全球产业结构的重心向服务化方向转移，“经济服务化”的发展速度正在加快，金融等高端服务业已经广泛和深入地渗透到人们的工作和生活中。

卓越的金融企业需要提供优质的服务，是以标准化、个性化服务为前提，以人性化服务为最高境界的。

本书作者围绕人性化服务的特点，通过礼仪在金融服务过程中各种基本要素的通俗讲解，以丰富的实践和职业培训的专业经验，及图文、音像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、礼仪的力量和真谛、礼仪的功能和特性。

本书还设计了金融服务人员礼仪提升方案，金融服务人员可以更好了解、学习、掌握和运用礼仪知识，在金融服务过程中使无形的服务有形化、规范化，实现以人为本的、尊重和满足金融客户的优质服务目标。

<<现代金融业服务礼仪>>

作者简介

牛静，著名空乘礼仪培训专家，曾任中国民用航空协会培训部负责人，外交部礼仪培训特约专家、第29届奥林匹克运动会组织委员会特约通用礼仪顾问、北京大学医院礼仪顾问、北京教育学院客座教授。

多年从事民航乘务工作及乘务礼仪专业的教学和研究工作，具有丰富的民航乘务礼仪培训经验，著有《民航空乘礼仪教程》，作为执行主编编写了《航空服务与职业礼仪》、《航运常识与航空法规》、《机型设备与客舱服务》、参编《民航乘务员培训教程》等书。

近几年，牛静为政府部门，如全国人大常委会、外交部、中国证券监督管理委员会、陕西证券监督管理局、黑龙江省哈尔滨市政府等讲授政务礼仪；为交通银行、中信银行、中国工商银行、中国建设银行、中国光大银行、中国民生银行、招商银行等讲授商务礼仪，为中国人民保险集团股份有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司等单位讲授商务礼仪；为中国人民解放军总医院、北京军区总医院、北京大学第三附属医院、陆军总医院、云南圣约翰医院等讲授医疗礼仪；为对外经济贸易大学、北京教育学院、北京经贸职业学院等讲授学校礼仪。

她丰富的空乘实践经验、广博的中外礼仪知识、生动活泼的授课方式得到各培训单位和学员的一致赞誉。

<<现代金融业服务礼仪>>

书籍目录

第一章 认识服务产业结构服务化趋势

“经济服务化”：的新趋势

走进崭新的高端服务业

服务的价值

第二章 追求优质服务

标准化服务与个性化服务

人性化服务

服务质量与个人礼仪素质提升

第三章 融礼于行

礼仪的力量

礼仪的真谛

礼仪的功能与特征

职业礼仪

第四章 金融服务人员的礼仪提升方案

金融服务礼仪的基本要求

服务礼仪及行为规范

仪容

仪态

仪表

沟通礼仪

称呼礼仪

握手礼仪

拥抱礼仪

介绍礼仪

名片礼仪

电话礼仪

电梯礼仪

告别礼仪

餐饮礼仪

会谈礼仪

第五章 西方礼仪

国际称呼礼仪

涉外通用原则

涉外礼仪禁忌

<<现代金融业服务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：第一章 认识服务在社会生活中，有一种东西是以其自身特有的功效造福于人类，用劳动给人以便利，用礼貌给人以舒心。

这种东西似有似无、时隐时现，它没有体积、质量，它摸不到，闻不着。

人们心甘情愿地购买它，得到它人们就高兴满意，等待它就心急如焚。

它很重要，缺少了它人们就会觉得无依无靠；它很平凡，世人皆知；它很浅显，以致很多人对它不屑于研究，它很卑贱，为世人所歧视误解。

这就是被一些经济学家称为“无形资产”的一一服务。

产业结构服务化趋势服务业也被称为第三产业。

人类社会在再生产的过程中形成了各个产业。

人们对整个社会的产业进行分类，而不同的标准又可形成不同的分类体系，马克思把社会生产部门划分为生产生产资料部门和生产生活资料的部门。

为什么没有第三产业。

因为在马克思时代，第三产业经济的发展处于“微不足道”的地位，因而他在划分中把流通部门和服务部门舍掉了。

<<现代金融业服务礼仪>>

编辑推荐

《现代金融业服务礼仪》：学习礼仪，掌握礼仪，内强素质，外塑形象，礼待他人，创造人和。牛静老师集多年礼仪教学的精华，引领大家充分体现现代礼仪的魅力，从有品位到有风度，从有修养到有尊严，充分表现出自然气质的倾向。

牛静老师讲解礼仪注重实操，突出的特点是很职业，以权威的眼光表述现代金融服务业规范礼仪的经验，细致阐述礼仪素质的热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

牛静老师教会你以细节中的规范眼光来重新审视自己.自信、光鲜、职业、热情在日常工作的每一个行为中；提升自己完善自己，为你的金融服务事业的成功提供保障。

<<现代金融业服务礼仪>>

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>