

<<银行窗口服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<银行窗口服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787545900958

10位ISBN编号：7545900952

出版时间：2009-6

出版时间：鹭江出版社

作者：徐敬泽

页数：136

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>

<<银行窗口服务礼仪>>

前言

在2007年博鳌亚洲论坛秘书处组织的一场嘉宾对话媒体记者的活动中，很多媒体记者把中国银行业存在的服务态度差、顾客等候时间长等敏感问题一一抛向到场嘉宾中一个颇有行业代表性的人物——中国银行某副行长，从而引发了如何解决金融业服务效率过低、顾客等候时间过长、银行员工服务态度不佳等这些老百姓关注的焦点问题的话题。

紧接着，在中国银监会2007年第一季度经济金融形势通报会上，银监会主席刘明康就要求从八个方面着手，切实加强和改进银行业服务质量。

如建立弹性岗位，加强专人大堂指导和服务，建立业务等候时间预告制度，加快网点业务综合化建设，增加网点等。

还是在2007年，中国银监会提出了“规范化服务年”活动，使得广大的银行顾客，尤其是普通老百姓体验到一种前所未有的被尊重的感觉，同时也使得他们对银行业服务质量的提升充满期待。

如今银行的个性化服务、专业化服务、24小时银行、网上银行等专项服务，让所有银行顾客无处不在地感受着方便与快捷。

目前，中国的银行业务进入了一个以投资理财、消费服务为特征的新阶段，新阶段带来的新变化对我国金融业的发展和服务提出了更高的要求 and 更多的期待。

<<银行窗口服务礼仪>>

内容概要

随着我国金融业的发展及外资银行的大量涌入，国内商业银行及国有股份制银行在产品、营销策略等方面凸显出较为明显的差异化。

但是银行的产品和营销策略是很容易被竞争对手复制的，而一旦被复制，这种差异也就消失了。当差异化的产品和策略消失时，如何做好服务就成为所有银行亟待解决的问题。

本书重点从个人礼仪规范、服务礼仪规范、银行从业人员的职业道德以及客户的角度，来衡量银行服务的水平等。

重点讲解如何树立银行全员服务意识、规范窗口服务技巧并提升银行服务品质。

<<银行窗口服务礼仪>>

作者简介

徐敬泽：时代光华管理培训学院特聘高级讲师、中国客户服务协会特约研究员、中国银行业培训网特约讲师、中国培训师大联盟注册讲师、中国培训网金牌讲师、深圳黑玛思特企业管理顾问公司特聘讲师、博锐培训师同盟注册培训师。

从事培训事业近5年，已经为政府机关及医疗、金融，通信等数百家企事业，单位提供了“对象化”、“个性化”的专业培训服务，二次客户率及客户推荐率高达85%。

<<银行窗口服务礼仪>>

书籍目录

第一章 银行职员必备礼仪 仪容 先天条件 个人的修饰和维护 银行职员仪容仪表要求 干净整洁 化妆适度 银行职员职业装穿着要求 男性银行职员职业装穿着基本要求 男性银行职员职业西装的着装规范 男性银行职员职业穿着的其他注意事项 女性银行职员职业装穿着基本要求 银行职员职业装穿着禁忌 银行职员穿着职业装建议 仪态修炼——站姿训练 银行职员站立服务时不雅的站姿 银行职员规范站姿训练 仪态修炼——坐姿训练 不受欢迎的服务坐姿 规范的服务坐姿 仪态修炼——走姿训练 目光 上身动作 注意步位 步幅适当 注意步态 注意步韵 仪态修炼——手势 银行职员服务中的常见手势 规范化服务手势 手势的禁忌 银行职员的表情训练 凝视区间 “重视”你的顾客 传“情”达“意”三法 打造亲和力 微笑服务 见面问候礼仪 问候顾客时的注意事项 应避免使用的问候语 握手礼仪 握手的时机 标准的握手姿势 握手的时间长短 握手的先后次序 应当握手的场合 握手的禁忌 递接名片礼仪 名片的用途 发送名片的时机 递送名片的礼仪 接受名片的礼仪 交换名片的礼仪 电话礼仪 电话语言要求 接电话的礼仪 打电话的礼仪 使用手机的礼仪

第二章 礼仪中的服务 银行职员践行3A规则 践行3A规则的细节 服务中的接受顾客 服务中的重视、欣赏顾客 服务中的赞美顾客 银行职员的服务规范用语 礼貌服务五语 尊称、敬语看服务 及时说句“对不起”

第三章 银行服务的发展趋势 银行服务礼仪的核心要求 银行服务水平的现状 银行提供以客为尊的服务是大势所趋 从马斯洛自我实现理论看以客为尊 银行业针对以客为尊所做的服务设计 银行业看似正常的服务背后——单据带来的尴尬 应对银行“长龙”之我见 让排队成为愉悦的体验 缓解排队引发的顾客不满 充分发挥叫号机的作用 通过ATM机看银行服务

第四章 职业道德与服务意识 职业道德——窗口优质服务的基石 服务人员的追求——和谐服务 服务人员必须具备的职业道德 热爱本职工作，精通工作内容 文明待客，周到服务 遵守规章制度，维护企业声誉 发扬团队精神，创造最大效益 弥补窗口服务中缺失的职业道德 窗口服务人员需要具备的服务意识 要有自知之明 要善解人意 要无微不至 缺乏服务意识的表现 服务意识的本质

第五章 顾客衡量银行服务的标准 顾客眼中的最好服务 适时 适度 影响银行服务质量的四个因素 银行的服务态度及感情投入 银行提供服务时的工作效率 银行提供服务的程序 银行提供的服务环境 银行的文明服务 规范服务 科学服务 优质服务 礼貌服务 热情服务 后记

<<银行窗口服务礼仪>>

章节摘录

插图：第一章 银行职员必备礼仪仪容仪容是指一个人的外貌。

在银行职员面对服务对象时，任何人都无法回避个人容貌给顾客留下的印象，这种印象有时候甚至会

产生举足轻重的作用。如果自身仪容先天就有缺陷，而在工作岗位上又不加以任何的修饰，难免会造成服务对象对你敬而远之。

个人仪容受以下两大因素制约。

先天条件先天条件主要来自父母遗传。

相貌如何受父母遗传制约，所以实际上你的出生就注定了你的容貌，通常无法更改。

个人的修饰和维护个人的先天条件固然重要，但并不意味着无需任何修饰。

作为银行职员，更应当懂得对自身形象的维护。

就算你有较好的先天条件，尚若不注重后天的修饰，也会因此失去优势，难以树立良好的个人形象。

银行职员在维护和修饰个人的仪容时要有的放矢，不得过度，亦不能可有可无。

以良好的仪容在工作岗位上示人，会获得对方更多的信任和好感，服务工作也就会更得心应手。

银行职员只有在工作岗位上给顾客留下良好的第一印象，方能在具体的服务顾客过程中迈出优质服务的第一步。

银行职员仪容仪表要求面对日趋激烈的银行行业竞争，几乎所有的银行都不约而同地开始关注自身形象给顾客带来的印象。

而所有的银行职员也都了解，在服务于银行顾客时，个人的仪容仪表是对方关注的焦点，也是银行整体形象的具体体现，因而大力维护自身形象的重要性几乎已成为所有银行职员的共识。

干净整洁要真正做到仪容干净整洁，需要长年累月、坚持不懈地进行以下仪容细节的修饰工作：面部清洁在人际交往中，人们首先注意到的是人的面部。

银行职员要认识到个人面部洁净的重要意义，尤其是银行柜员坐在柜台里，首先映人顾客眼帘的就是这个银行柜员的面部容貌，因而面部的干净显得尤为重要。

要时刻注意面部的尘土、汗渍、油垢、不协调妆面等。

要时时注意清洗面部，必要时，随时在工作中抽出时间来净面。

对于外出公干归来，或接触灰尘后，更应自觉洗脸。

洗脸时重点要放在那些易于藏污纳垢的地方，如眼角、耳后、脖颈等处。

此外，男性员工要在上岗前坚持剃须，切忌胡子拉碴。

一些女性职员过于浓重的汗毛，也应及时根除。

需要补充的是，某些男性职员容易忽略的面部卫生细节更应重视，并时时提醒自己多加注意。

如鼻部的卫生，鼻毛修剪，切记不能让鼻毛长出鼻孔之外，在工作岗位上随意抠鼻子更是银行职员的大忌。

诸如此类的细节，都要求银行职员时刻关注，不可大意。

注重眼部卫生银行职员在工作岗位上要注意眼部清洁，眼角里不能有“眼屎”，哪怕是一点点。

更要注意眼部休息，不能睡意蒙眬，满眼血丝示人。

倘若有必要戴眼镜，也要选择中规中矩的镜框，不可夸张或另类。

当然，也不能戴墨镜。

口腔维护银行职员要高度关注口腔卫生。

饭后刷牙，最主要的是在上岗前不可吃刺激味很浓的食物，如葱、蒜、韭菜等。

酒后上岗更应禁止。

当然，还应该注意饭后残留物是否留在你的牙缝里。

发部修饰形象设计方面的专家曾指出：“正常情况下，一个人最引人注目的地方是对自己的头发所进行的修饰。

”银行职员在工作中要有意识地关注自己的发型和头发长短，做到既符合工作标准，又给顾客以精明能干之感。

<<银行窗口服务礼仪>>

因而对头发进行修饰也就成为银行职员必不可少的一项班前功课。

在进行发部修饰时，要考虑金融行业的特殊性，切不可率性而为，应注意以下重点： 定期修剪银行职员应当定期修剪头发。

如果条件允许最好半个月修剪一次。

让头发始终保持“精神”和“有序”。

切忌头发杂乱上岗，过长上岗等。

发型选择在发型选择上，银行职员首先要考虑的因素是自身职业的特殊性。

对于男性银行职员而言，切不可在上岗时长发披肩。

男性银行职员的头发要做到前面头发不能盖住额部，侧面头发不要遮住耳朵，后面头发不要搭在衬衣衣领上。

此外还要避免男性职员把头发留得过短，甚至外露头皮，这也不符合人们的日常审美习惯。

对于女性银行职员，其头发的长短也有要求。

如果留短发，长度不要超过自己的肩部，刘海不要遮挡住自己的眼睛。

有些女性银行职员喜欢留一些精干型的短发，则要注意不要短到让人疑似男性职员。

如果留长发，不能在工作岗位上披头散发，一定要束发或盘发。

银行岗位的特殊性要求银行职员关注自身的每一个细节，要有意识地体现庄重而保守的职业形象，使个人风格与自己的服务身份相称，以便在工作岗位上更易于得到服务对象的信任。

化妆适度银行职员服务礼仪的一个核心就是要求供职于一线柜台的银行窗口职员最真正体现出以客为尊的服务宗旨。

而要贯彻这一宗旨，上岗时进行适度化妆后再服务顾客显得尤为重要。

在银行工作中，银行职员都能做到化妆上岗，而做到化妆适度，以淡为主，则更能体现对顾客的尊重。

要求银行职员化妆上岗，并不是要求所有银行职员一定要自备高级化妆品，精心化妆一番才能上岗，而只是要求适度化妆，以淡为主。

这既是对自身形象的爱护，又能体现出自身的敬业精神。

银行职员在上岗前对自己的化妆，必须要在化妆方法、化妆禁忌等方面严格遵循相关的礼仪规范。

化妆的原则银行职员在工作岗位上服务顾客时，其本身的工作岗位要求及顾客对银行职员的期待等因素都要求银行职员在岗前化妆时应区别于一般的服务性工作岗位，应体现庄重、适度、简洁的风格。

庄重对于顾客而言，希望看到一个具有职业形象特征的服务人员，不希望看到一个妆面艳丽、似乎令人产生难以接近之感的银行职员。

因此银行职员的化妆要以庄重为主。

适度一些在二线工作的银行员工在不直接接触顾客时，化妆可以从简，甚至可以不化妆，但是对于做一线服务的银行职员而言，一定要化妆上岗，而且要把握住一个度。

要因人因岗适度化妆，不能浓妆艳抹，更不要在身上喷洒一些味道过于浓烈的香水。

简洁银行职员的岗前化妆，并不是一定要“面面俱到”。

可以结合自身的特点，就某些重点部位做一些修饰，如眼睛、嘴角、眉毛等，对于其他部位则可以从简。

化妆的方法银行职员工作妆并不是可以随意而为、草率应付的，应当把它当做自身工作时的必备素养加以提升。

那些认为不经过学习就可以把自己的妆化好的银行职员一定要谨记，有些看似“说得过去”、“差不多”的后面隐藏着一些被人忽视的常识错误和禁忌。

化妆作为一种技巧，银行职员要很好地掌握。

银行职员工作妆大体上包括打粉底、画眼线、施眼影、描眉形、上腮红、涂唇膏、喷香水等步骤。

打粉底打粉底是化妆的第一步，借助粉底可以达到调整面部皮肤颜色的目的。

打粉底前要先洗脸，之后可适量拍上化妆水，然后选择适合自己肤色的粉底，用手或专用海绵均匀抹开，同时要顾及耳后、颈部等部位，让整个粉底色和肤色浑然一体，切忌粉底打上后和自身肤色反差过大。

<<银行窗口服务礼仪>>

画眼线眼睛是心灵的窗户，要想让你的眼睛在面对顾客时炯炯有神，则一定要画眼线。画上眼线时要从内眼角朝外眼角方向画，而画下眼线时顺序则刚好相反。眼线的均匀适度最重要，不要看上去过于僵硬。

施眼影眼影的作用是凸显化妆者眼部的丰满和亮泽，让化妆者的眼部看起来更加有神。选择眼影时，不要在工作场合选择过于鲜艳的眼影，同时应当做到通过眼影来强化化妆者眼部的轮廓，凸显层次感。

描眉形银行职员岗前化妆少不了要关注自己的眉毛。因个人差异性，人的眉毛有浓有稀，甚至有些人的眉毛淡到似无却有。鉴于眉毛对个人容貌的不可替代的美化作用，因而描眉是化妆中的重点。描眉要因人而异，注意年龄、脸型。

描眉前要适当修剪眉毛，尽量做到上浅下深，两头要淡些。

上腮红上腮红是指在化妆者的面颊上抹上适量的胭脂来凸现化妆者的面部轮廓，使化妆者看上去更有活力。

但鉴于银行职员岗位的特性，其在工作岗位上妆面不适宜用过多胭脂，淡淡的就好。

涂唇膏银行职员在涂唇膏时，要注意先画唇线，再涂唇膏。

选择的唇膏颜色也要因人而异：如嘴唇厚的人，不宜选择过于鲜艳的红色。

对于选择无色唇膏来缓解因天气过于干燥而带来的唇部起皮、掉屑问题，男女通用。

涂上唇膏时，要检查有无涂到唇线外，如果涂到唇线外，一定要用纸巾擦掉。

喷香水银行职员在工作岗位上，不提倡喷洒味道过于浓烈的香水，但可以因人而异，选择淡雅清新的香水。

喷洒香水时只能在自己的腕部、耳后等部位适量喷洒。

银行职员的化妆还应当结合本行业的一些内部规定，做到因岗因人有别，男女有别等。

尤其是一些常识性的化妆技巧，要求银行职员一定要了解掌握，用以塑造出自己良好而专业的形象。

银行职员职业装穿着要求银行职员在工作岗位上穿职业工装是目前各银行的普遍做法。

出于岗位的特殊性，为了使银行职员在工作时时提醒自己代表着银行，所作所为必须与这种职业装身份相符，也是为了尊重银行顾客的需要，同时让银行职员在工作岗位上有一种自豪感和责任感，着职业装上岗显得尤为必要。

男性银行职员职业装穿着基本要求男性银行职员所穿职业工装应当保持整洁、平整，不要一件工装穿一年，一年只洗两三回。

在一线工作，或者在拜访顾客时银行职员应穿正装，系领带。

偶尔允许穿短袖或T恤衫，但颜色和款式都应当以庄重、严谨为主，切忌花哨、前卫。

<<银行窗口服务礼仪>>

后记

2002年秋，一次偶然去银行办业务的经历，让我对该银行员工“恨之入骨”。当时，因为匆忙，拿着那张选项甚多的汇款单填错了一遍又一遍。更糟糕的是，里面端坐的那位漂亮柜员只知道把我的单据一次又一次地扔出来，而且一脸不屑的样子。

从那以后，我暗自决定，尽量少来或不来这家银行办业务。随着时间的推移，和银行打交道的次数变得越来越多，而家人、朋友更是经常和你唠叨在银行的所见所闻：“碰到一个大爷骂人了！”

“一个银行工作人员当时被投诉了……”听着这些，回想我那次刻骨铭心的经历，我把关注的焦点更多地放在了银行服务上。

在我长期关注银行服务的同时，尤其在银行各营业网点，我发现很多顾客其实要求也不是想象中的那样苛刻，绝大多数顾客还是通情达理的。

<<银行窗口服务礼仪>>

编辑推荐

《银行窗口服务礼仪》由鹭江出版社出版。

<<银行窗口服务礼仪>>

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>