

银行窗口服务礼仪



[银行窗口服务礼仪_下载链接1](#)

著者:徐敬泽

出版者:鹭江

出版时间:2009-6

装帧:平装

isbn:9787545900958

《银行窗口服务礼仪》讲述了：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。《银行窗口服务礼仪》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。

作者介绍:

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%。

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
· · · · · (收起)

[银行窗口服务礼仪 下载链接1](#)

标签

鹭江

评论

[银行窗口服务礼仪 下载链接1](#)

书评

[银行窗口服务礼仪_下载链接1](#)