

银行礼仪



[银行礼仪_下载链接1](#)

著者:张琳

出版者:中国金融

出版时间:2009-10

装帧:

isbn:9787504952202

《银行礼仪:张琳谈服务行为规范》内容简介：这些年，作者一直从事银行礼仪和员工服务行为规范的培训工作，并在各省、市担任多家银行的全年礼仪顾问。把自己多年来为银行员工礼仪培训的体会和经验写成一《银行礼仪:张琳谈服务行为规范》，是我热切的愿望。由于担心自己金融知识浅薄，对银行业了解不够精深而迟迟没有动笔，但这种想法一直在我心中酝酿。

在许多从事银行工作的朋友的支持和鼓励下，作者终于把自己多年来为银行进行礼仪培训，并担任礼仪顾问的工作体会和经验写了下来。

写作《银行礼仪:张琳谈服务行为规范》的主旨是，作者想以银行客户和礼仪顾问的双重身份来与大家分享礼仪，分享银行员工如何更好地为客户服务。作者想站在客户的角度、用客户的感受品味银行的服务，真诚地提醒银行业的朋友们：客户是怎么想的？客户想得到什么？怎样做才是以客户为中心？怎样做才是客户至上？其实，银行礼仪归根结底讲的就是两个字：服务。在当前银行以服务营销为主导的形势下，什么样的服务才是客户欢迎的？什么样的服务才是符合国际惯例的？什么样的营销方式才是客户能接受的？这就是作者写作此书的主旨所在。

作者每到一家银行对员工进行礼仪培训的时候，他们给作者提的要求几乎一样：“我们银行时间紧、任务重，你不用讲太多理论方面的东西，直接教我们怎么做才符合国际惯例，怎么做才符合市场需求，怎么做才是客户所能接受和欢迎的就可以了。”作者非常理解他们的心情，在激烈的市场竞争中，银行作为窗口行业更需要的是直观、实用、高效。因此，作者把多年来对银行礼仪培训的经验总结出来，以便对银行业朋友们提供一些参考和帮助。

作者介绍:

目录:

[银行礼仪_下载链接1](#)

标签

礼仪

形象管理

评论

[银行礼仪_下载链接1_](#)

书评

[银行礼仪_下载链接1_](#)