



立金银行培训

● 礼仪展示品质形象

● 专业赢得高端客户

● 为您快速培训顶尖的银行职员

● 超过百家优秀银行网点咨询的经验总结



启明星系列

银行网点 标准化服务培训

1

礼仪篇

主动服务



真诚服务



微笑服务



文明服务



高效服务



云晓晨◎著

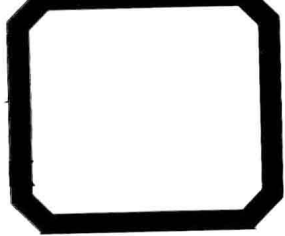


为普通客户提供标准化服务，为高端客户提供差异化服务。



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



银行网点

标准化服务培训

1

礼仪篇

微笑服务

文明服务

高效服务

云晓晨◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

银行网点标准化服务培训①礼仪篇/云晓晨 著.

北京: 中国经济出版社, 2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1547 - 1

I. ①银… II. ①立… III. ①银行—商业服务—礼仪—职工培训—教材 IV. ①F830.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 090705 号

责任编辑 乔卫兵 张梦初 方 雷

责任审读 贺 静

责任印制 石星岳

封面设计 华子图文设计公司

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京市昌平区新兴胶印厂

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 12.5

字 数 200 千字

版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 次 2013 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1547 - 1/F · 9311

定 价 38.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

序

本书严格按照银行业协会《银行理财产品宣传示范文本》《中国银行业客户服务中心服务规范》《中国银行业柜面服务规范》《中国银行业零售业务服务规范》四个办法的规定撰写，为银行柜员的指定权威教材。

银行网点礼仪属于非常重要的培训题目，对于银行的经营具有非常重要的作用。我们中华民族素有“礼仪之邦”的美誉，可谓历史悠久，我国历史上第一位礼仪专家孔子就认为礼仪是“修身养性、持家立业、治国平天下”的基础。礼仪是普通人修身养性、持家立业的基础，是一个领导者治理好国家、管理好银行或企业的基础。

银行大厅业务接待最重要的是以礼待人，作用不可估量，从某种意义上讲，礼仪比智慧和学识都重要。随着社会的发展，商业银行也越来越多，面临日趋激烈的竞争，能否在竞争中保持优势地位，独树一帜，并且不断发展壮大，在各种因素中，良好的品牌形象无疑会起到非常重要的作用。从某种意义上说，现代金融市场竞争是一种形象竞争，银行要树立良好的形象，需要很多因素，其中高素质的员工，高质量的服务及每一位员工良好的礼仪修养都是不可或缺的。

这些年，立金银行培训中心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银行网点培训顾问。

写作本书的主旨在于，我们想以银行客户和礼仪顾问的双重身份来与大家分享礼仪这门课程，并且指导银行员工学习如何更好地为客户服务。我们想站在客户的角度、感受并且品味银行的服务，并思考我们如何提升自己的礼仪修养。在此，真诚地提醒银行业的朋友们注意以下几个问题：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，什么样的服务才是受客户欢迎的？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？给出这些问题的答案就是作者写作此书的主旨所在。

本书特点：

1. 内容新颖

本书集结了各家商业银行大量的成功做法，都是最新的案例。既涉及到营业大厅中高端客户群体的建立，大堂主动营销，也涉及到大堂中的举手示意服务，大堂分流服务等，较为新颖。

2. 实用规范

本书立足于实务操作，配备大量的操作图片，可以作为广大银行的礼仪操作指导教材。本书不是理论书籍，属于实务操作手册，通过本书，各家银行可以掌握如何培训本行员工的礼仪服务，并学习到如何建立良好的营业厅服务规范。

3. 示范教学

本书集合了立金银行培训中心在各家银行经典培训案例，各家银行可以按照本书规范来指导银行人学习。本书严格按照《中国银行业柜面服务规范》《中国银行业文明规范服务工作指引》和《中国银行业营业网点服务突发事件应急处理工作指引》中的规范要求来编写，并咨询参考了大量银行专业人士的意见，是针对柜面服务制定的一个规范性文件。从柜面服务的组织管理、服务环境、服务标准、服务操作、服务培训、投诉处理等方面为银行业柜面服务建立了统一的行业标准，为各会员单位检查柜面服务质量，处理客户服务事件提供了工作依据，也为客户监督银行网点柜面服务提供了标尺。

在这里，祝各位银行行长使用好本书，对本辖员工进行规范化管理，将营业厅服务提升到一个较高的水平。

立金银行培训中心

目录 CONTENTS

序	1
第一课 银行礼仪	1
一、银行礼仪的含义	1
二、银行礼仪的功能	1
三、银行员工礼仪五要素	3
四、银行服务礼仪的内容	5
第二课 银行服务礼仪及职业形象	10
一、银行服务礼仪的重要性	11
二、银行工作人员标准职业形象	12
第三课 银行人的仪容	18
一、银行人的面容要求	19
二、银行人的指甲要求	21
三、银行人的化妆要求	22
四、银行人的发型要求	24
五、银行人的饰品要求	25
第四课 银行人的仪态	26
一、银行人的眼神和笑容	27
二、银行人的站姿	33
三、银行人的蹲姿	39

四、银行人的坐姿	40
五、银行人的走姿	47
六、银行人的手势	51
七、银行人递物、接物	58
八、银行人的仪态禁忌	59
第五课 银行人的仪表	62
一、穿着制服礼仪	62
二、银行制服的穿法	65
三、穿着西装礼仪	68
四、着装原则	74
五、教你做个风度翩翩的银行男士	77
六、教你做个姿态优雅银行女士	79
七、搭配服饰要点	81
八、丝巾的系法	86
第六课 银行营业网点接待礼仪及服务规范	89
一、银行营业网点的环境	89
二、银行营业网点的布置	91
三、银行营业网点接待礼仪及服务规范	95
第七课 银行理财经理接待礼仪及邀约规范	100
一、银行接待礼仪	100
二、银行邀约礼仪	102
第八课 银行客户经理拜访客户礼仪	106
一、准备工作	106
二、乘电梯礼仪	106
三、乘车礼仪	107

四、银行人递送名片礼仪	111
第九课 谈话礼仪和商务谈判座次礼仪	126
一、尊重客户	126
二、谈吐文明	127
三、温文尔雅	127
四、话题适宜	127
五、善于聆听	128
六、以礼待人	129
第十课 银行电话礼仪	138
一、座机电话使用礼仪	138
二、移动电话使用礼仪	141
第十一课 银行宴请客户的礼仪	144
一、宴请形式	144
二、宴请组织	145
三、用餐礼仪	146
四、户外活动礼仪	148
第十二课 银行涉外礼仪	149
一、掌握涉外礼仪重要性	149
二、接待境外客户礼仪	151
三、涉外地区及部分国家礼仪习俗	155
附录一 银行业务考试考核细则	171
附录二 中国银行业柜面服务规范	177
立金银行培训中心服务名言	187

第一课 银行礼仪

银行礼仪内容包括银行前台服务人员、柜台人员、大堂经理等人员的自身素质、工作态度、为人处世等方面的礼节和仪式。主要包括：服务礼仪规范、高级商务礼仪、职业素养提升、有效沟通技巧、客户抱怨纠纷处理等。

一、银行礼仪的含义

银行礼仪是指银行业全体从业人员在工作岗位、待人接物、处理问题等的过程的商务礼仪，包括工作人员的仪容仪表、行为举止、文化内涵、素质修养、交往沟通、工作态度、热情服务等。从个人本身修养角度看，要具备良好的内在修养和素质；从交际的角度看，以尊重、友好的态度为基础，具备一定的人际交往能力、方式和方法，具备自信的态度、有效的沟通方式、互相达成思想与情感的顺畅传递。



二、银行礼仪的功能

★ 小挂板

- 其一，有助于提高银行人自身修养；
- 其二，有助于银行服务能力提升；

其三，有助于建立银行品牌形象。

“读书是学习，使用也是学习，而且是更重要的学习。”学习的目的在于运用。当前，礼仪之所以被提倡，之所以受到社会各界的普遍重视，主要是因为它具有多重重要的功能，一家银行要想全面发展各项业务，尤其是理财业务，想提升服务能力、提高银行的效率，必须学会现代礼仪。

其一，有助于提高银行人自身修养。它不仅反映着银行人的交际技巧与应变能力，而且也反映着银行人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此，在这个意义上，完全可以说礼仪即教养，而有道德才能高尚，有教养才能文明。只有具备较高业务素质的银行员工，才能成就竞争力强大的商业银行。



其二，有助于银行服务能力提升。

个人形象，是银行人仪容、服饰、表情举止、谈吐教养的集合，而礼仪在上述诸方面都有自己详尽的规范。银行人都重视美化自身、人人都以礼待人时，银行和客户关系将会更加和睦，工作将更加顺畅。服务礼仪可以提升银行的竞争力，养成良好的服务意识，具有良好服务意识的银行，能够长期赢得客户的认可，从而可以有效地提高竞争力。

其三，有助于建立银行品牌形象。

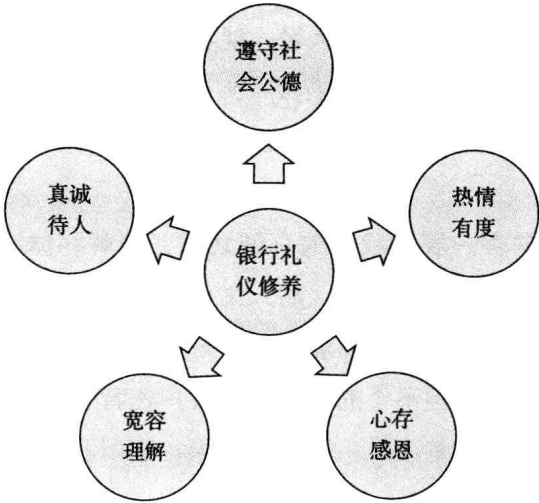
银行员工就是银行的名片，我们要做好这张名片。

服务礼仪有助于塑造维护企业的整体形象，良好的企业形象是吸引消费者，扩大市场份额的有效保障，而良好的服务礼仪是一个企业树立良好企业形象的有效手段。

古人认为：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”这句话讲的其实

就是交际的重要性。运用礼仪，除了可以使个人在交际活动中充满自信、处变不惊之外，最大的好处就在于，能够帮助银行人规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己尊重敬佩、友好与热情的态度，增进彼此之间的了解与信任，进而使银行品牌形象更好地建立。

三、银行员工礼仪五要素



1. 良好的人生价值观

每个银行员工都应该有良好的人生价值观，良好的人生价值观是一种存在于社会中的道德，是银行人为维护社会利益而约定俗成的，是我们应该做什么和不应该做什么的行为规范。为什么要大家学孔孟之道，就是要提升我们的社会公德心，修正和净化人生价值观，这样才能提升自己的素质。良好的人生价值观对维系社会公共生活和调整人与人之间的关系具有重要作用。

2. 热情有度

所谓热情，就是指在待人接物之中一种奔放的、热烈的情感；但热情的银行工作人员要把握热情度，即所谓的热情有度，即银行工作人员的热

情应有一定的尺度，或者说是限度。就是告诉我们在交往中特别是人际交往中，要注意待人接物之中表现的热情的分寸。度就是讲分寸，过犹不及。我们在对客户服务的过程中既要让客户感觉到温暖，也要有一定的分寸，使人感到亲切自然，可交可敬。

3. 宽容理解

在人际交往中，理解和宽容是十分重要的，这也是礼仪修养的基本功之一。所谓理解，就是懂得客户的思想感情，理解客户的立场、观点和态度；所谓宽容，就是大度，宽宏大量，能容人，在非原则问题上，能够原谅客户的过失。要做个有宽容心的银行人，心胸豁达，做事稳重。大礼不辞小让，不容忍客户的小过失，怎能继续谋得以后的大利益呢？

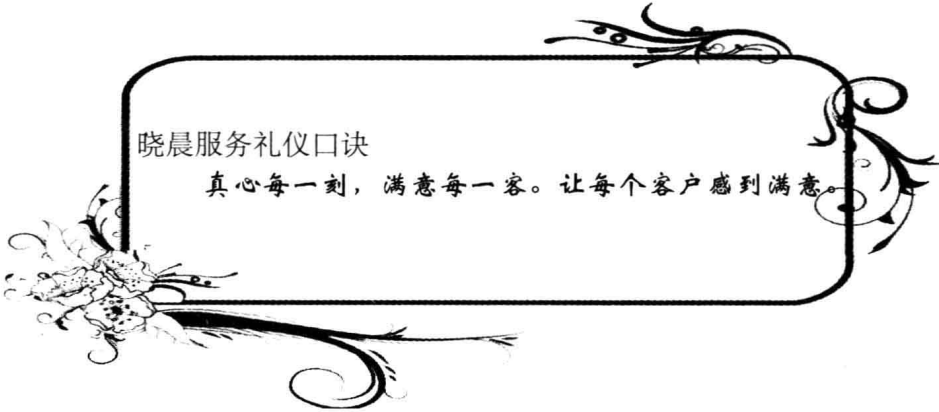
4. 真诚待人

银行员工要向客户表达我们的真诚之意，理解和体谅客户价值取向。礼貌而不必谦卑，保持适当距离，防人之心不可全无，但害人之心却绝不可有。不公开臧人是否，不轻易流露对客户的好恶，不泄露隐私。善于拒绝自己做不了的事或承担不了的责任。对客户违背原则违法的请求一定要当面拒绝并给客户讲清楚违规、违法的后果，晓以利害，绝不可含糊其辞模棱两可，给客户留下疑问，造成曲解。

5. 心存感恩

凡事有益于己都要有感恩之心，我们是有头脑、有思维的人，我们之所以能在金融部门工作，除了自己的天赋和努力之外，我们要感谢父母，要感谢教过我们的老师，要感谢亲朋好友的帮忙，要感谢银行政策，因为是父母养育了我们，是老师教了我们知识，是亲朋好友帮助了我们，是银行给了我们许多人都羡慕的工作，使我们得以分享银行经营效益的工薪，对银行要心存感恩，那么如何感恩？就是按银行要求为客户做好优质服务的本职工作，回报社会。

四、银行服务礼仪的内容



晓晨服务礼仪口诀

真心每一刻，满意每一客。让每个客户感到满意。

★ 小挂板

银行服务礼仪的内容：

- ①注重客户满意度；
- ②注重细节服务；
- ③注重自身仪容仪表；
- ④服务热情周到耐心；
- ⑤摆正自身位置，真诚服务客人；
- ⑥心态要稳定；
- ⑦尊重客户；
- ⑧业务要熟练。

1. 注重客户满意度

银行服务是一门艺术，艺术很抽象，更难让人理解，要学好这门艺术，除了要对银行业务知识熟悉了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意。通过为客户提供知识服务，超值服务和个性服务，不仅充实和丰富了工作内涵，更加巩固和提高

客户的忠诚度和满意度。当然，处事中我们要机智巧妙，从容自信，对自己自信，就是客户对你相信，做到超越平凡追求卓越。



2. 注重细节服务

银行服务要注重细节，细节方能彰显品质与品味，在客户对于生活品质日益追求完美的潮流趋势下，银行服务工作更是要积极主动去迎合和创造这种氛围，要让客户觉得，我们的一言一行，一举一动，都是很用心在为其服务。细节显示差异，细节决定成败，在高度竞争的时代里，银行之间的竞争往往就在于细节差异，能够做到别出心裁而又迎合客户的需要就是我们的目的所在，我们要用心去服务，要善于观察客户，理解客户，对客户的言行要多揣摩，用真诚、

真情、真心连接与客户沟通的桥梁，真情做好服务，真心让客户放心。要想客户之所想，急客户之所急。

3. 注重自身仪容仪表

银行业是一个窗口行业，所以银行的所有工作人员都要对自己的仪容仪表按照有关的岗位规范，从严加以要求。要将这些方面的具体细节问题提升到个人与银行的整体形象的高度来认真地加以对待，要将它们与自己爱岗敬业的工作态度联系在一起予以关注。要知道个人的仪容仪表不仅

仅是个人的表象，因为你是这家银行的员工，或是银行的客户经理，或是银行的行长，您在岗位上正在为您的自家银行服务客户，为自己创造价值创造收益，所以您的言行举止完全代表这家金融企业的文化形象和经营风貌，好的言行举止往往给客户以信赖感，吸引客户不流失，一定会给企业起到奠定持续创收的辅助作用！

4. 服务热情周到耐心

热情服务每一刻，优质服务每一天！

银行业是一个服务行业，我们的宗旨就是服务客户，客户就是衣食父母。要尊重要热情，绝不可冷漠无情。在不违规违法的底线上要想客户之所想，急客户之所急，服务周到热情，让每位客户都能满意，事后都能怀念我们。这是银行赢得客户信赖的重要前提，所有的银行工作人员一定要文明礼貌，热忱而主动地为客户服务。与客户打交道时，要严格地执行本单位已经明文规定的文明用语，并注意服务忌语。对于客户所提出来的各种疑问，要认真聆听，耐心解释，有问必答。为客户服务之时，态度必须主动、诚恳而热情。对待所有的客户，要一视同仁，绝不可造成来我行的客户的心理不平衡！

5. 摆正自身位置，真诚服务客人

真诚有你，服务大家。银行工作人员要摆正自己的位置，要始终记住我们是为顾客服务的，只有通过热情周到的服务才能拉住客户，积累客户，积累资金，维系经营，增创经营效益。不要忘记我们服务的客户是为我们银行创造经营效益最直接的主体，所以我们要用诚心去为他们做好服务工作，以诚换忠，以诚换报，以诚换利。“精诚所至，金石为开”就是这个道理！

6. 心态要稳定

很多在银行工作的朋友都认为自己很了不起，所以导致在与客户接触的时候不能摆正自己的心态，认为自己是高高在上的。这样就容易让顾客产生反感，现在金融业竞争都非常激烈，客户对你不满意完全可以去别

家，这样我们就会失去很多的客源。所以在心态上要表现得平和，不卑不亢，不骄不躁；要积极主动，不要消极被动，若遇身体病情或其他意外而影响情绪，一定切记不要发泄于客户，要想办法调理郁闷沮丧心情，变忧为喜，以积极阳光的自信心态迎接每位客户，为客户办理业务。凡事要动之以情，晓之以理；做到让人理解让人尊重。

7. 尊重顾客

应当提倡的是我们银行工作人员要视客户为同等地位的朋友，摒弃贵贱高低之分的观念，彼此应该相互尊重、相互理解、相互配合、相互支持，只有这样才能做到互惠互利达到共赢的目标。但是，在工作中往往也难免会遇到与客户产生矛盾。在此种情况下，对客户的尊重、对工作的负责，都要一如既往。对于矛盾，要力求妥善解决。得理之时，必须让人一步；失礼之时，必须主动致歉。受到客户的表扬要谦虚，受到客户的批评要虚心，受到委屈要容忍。我们要始终记住，在任何情况下，都要自觉做到不与客户争吵，始终笑脸相对，保持风度。对待批评要有则改之，无则加勉，并认真总结工作中的经验教训，改进服务，不断地提高服务效率。

8. 业务要熟练

业务不熟练在银行中是很常见的，银行人员要熟悉业务，用最短的时间为客户提供最满意的服务。具备靓丽的仪容仪表，礼貌服务固然形象可嘉风貌宜人，可是业务熟练才是服务客户最为根本的前提保障。只有两者相互依存、密切运用，才能做到更好地为客户提供更加周密而完美的服务，否则只有热情的外表而不熟悉本行业务，一问三不知，岂不让客户扫兴，怎能谈得上为客户服务呢？所以礼貌服务的形式要和服务的内容密切统一，才能使得银行为客户服务达到尽善尽美，确保让客户乘兴而来，满意而去！



银行礼仪专家提示：

银行服务是一门艺术，要学好这门艺术，除了要对银行业务知识熟悉、了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意，通过为客户提供知识服务，还要提供超值服务和个性服务，不仅充实和丰富了工作内涵，更加巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。