



★ 21世纪高职高专金融类系列教材

金融素质教育子系列



金融职业礼仪

JINRONG ZHIYE LIYI

主编 / 王 华



中国金融出版社

21 世纪高职高专金融类系列教材

金融职业礼仪

主 编 王 华

副主编 肖 凭 黄植青



中国金融出版社

责任编辑：彭元勋 戴早红

责任校对：潘 洁

责任印制：裴 刚

图书在版编目 (CIP) 数据

金融职业礼仪 (Jinrong Zhiye Liyi) / 王华主编. —北京：中国金融出版社，2006.12

(21 世纪高职高专金融类系列教材·金融素质教育子系列)

ISBN 7-5049-4238-3

I. 金… II. 王… III. 金融—工作人员—礼仪—高等学校：技术学校—教材 IV. F83

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 155532 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷有限公司

尺寸 170 毫米 × 228 毫米

印张 16.75

字数 319 千

版次 2006 年 12 月第 1 版

印次 2006 年 12 月第 1 次印刷

印数 1—5000

定价 21.50 元

如出现印装错误本社负责调换

21 世纪高职高专金融类教材委员会

顾 问:

李 健 (女) 中央财经大学教授、博士生导师

主任委员:

周战地 (女) 中国金融出版社总编辑

胡柏梧 中国金融教育发展基金会副会长

周建松 浙江金融职业学院教授

委 员: (按姓氏笔画排序)

丁孜山 保险职业学院教授

方 洁 (女) 湖北经济学院教授

朱澍清 (女) 湖南大众传媒职业技术学院副教授

许文新 上海金融学院副教授

张丕强 上海立信会计学院副教授

李厚骥 辽宁金融职业学院教授

陈炳辉 广东金融学院副教授

岳高社 山西金融职业学院副教授

金绍珍 (女) 哈尔滨金融高等专科学校教授

唐宴春 (女) 山东轻工业学院金融职业学院教授

崔 荫 (女) 福建金融职业技术学院副教授

盖 锐 (女) 金陵科技学院教授

彭元勋 中国金融出版社副编审

主编简介

王华，女，1965年10月生，浙江金融职业学院人事处处长、艺术教研室主任，副教授，公共关系学及礼仪学科骨干教师（公共关系学）。浙江省公共关系协会专家团成员。杭州大学本科毕业，获教育学学士学位；浙江大学应用心理学研究生班结业；现在职攻读中南财经政法大学国民经济管理专业硕士。多年来一直从事公共关系学和金融礼仪的研究与教学，承担“公共关系学”、“银行礼仪”、“金融公关与礼仪”等课程的教学。出版《现代金融礼仪》（主编，浙江大学出版社）、《公共关系学》（主编，陕西教育出版社）、《公共关系理论与实务》（副主编，中国金融出版社）。在《浙江金融》、《职教论坛》、《职业与技术》、《理论与实践》等刊物公开发表论文多篇，其中《知识经济与公共关系教学》获浙江省教育厅2001年度职业教育与成人教育教研教改成果优秀成果二等奖。主持和参与省级课题多项。

前言

金融素质教育子系列

人类的活動不但受自然規律的影響和制約，而且还受社會發展規律決定的各種社會規範的影響和制約。在社會規範中，除了道德規範和法律規範之外，還有一個重要的方面，那就是禮儀規範。禮儀，作為在人類歷史發展中逐漸形成並积淀下來的一種文化，始終以某種精神的約束力支配著每個人的行為，從人們對它的適應和掌握的程度，可以看出其文明與教養的程度。禮儀是人類文化進步的重要標志。人類自從誕生那天起，就開始了對文明和美的追求，禮儀體現了人類社會不斷擺脫愚昧、野蠻和落后以及整個社會的進化程度，也是一個國家、一個民族進步、開放與興旺的標志。我國作為東方文明古國和東方文化的發源地，素有“禮儀之邦”之美譽，我國人民數千年來對文明的不懈追求，形成了豐富多彩的東方文化和禮儀規範。

隨著我國經濟的高速發展，社會的快速進步和文明程度的不斷提高，人們越來越意識到禮儀在生活、工作和商務活動中的重要作用，對一個人來說，禮儀不僅可以真實地展現個人的修養、風度和魅力，同時還能體現其對社會的認知水準，以及個人的學識、素養和價值。禮儀是一種潛在的資本，如果能恰當地運用，會取得意想不到的效果。各行各業的從業人員，都需要掌握禮儀及規範來充實和完善自己，以改進人際關係，實現自身在社會中的存在價值。禮儀對一個組織來說，是代表一個單位的公眾形象，員工的禮儀標準決定了這個組織的整體文明程度、管理水平和社會公信度。

金融職業禮儀，是指在金融業務活動中通行的，帶有金融行業特點的禮儀規範和準則。金融類院校主要培養金融、經濟類專門人才，學生在學習專業基礎知識，強化專業技能的同时，絕不能忽視職業禮儀的學習和培訓。今天，在把培養學生的上崗從業能力作為重要目標的同时，其個人素養、氣質的養成就顯得尤為重要。要充分認識禮儀修養對提高員工隊伍的整體素質，維護行業良好信譽，提高金融服務水平的重要作用。學生在校期間就應該認真學習禮貌、儀表、禮節的基本知識，並能注意在日常生活工作中加以運用，通過反復實踐，才能把禮儀的基本知識轉化為金融行業員工的內在素質，進而對金融行業樹立良好的社會形象。

2 金融职业礼仪

起到积极的推动作用。

正是基于上述目的,我们编撰了这本书,全书以金融工作为主线,结合当今金融职业特点和礼仪发展的最新趋势,努力做到内容翔实具体,集理论性、实践性、知识性和可操作性于一体。内容涵盖了礼仪修养、金融行业员工个人礼仪、日常交际礼仪、营业礼仪与金融服务规范,以及营销礼仪、办公和公务礼仪、接待与拜访礼仪、涉外礼仪等金融职业礼仪的方方面面,同时为帮助读者掌握并在实践中更好地应用金融职业礼仪,在每章都列举了若干思考与练习题。本书既可作为一般大学、高等职业技术学院和中等职业学校对学生进行素质教育和开放礼仪课的教材,也可作为金融行业员工了解和掌握金融职业礼仪知识,提高素质,加强修养的工具书。

本教材由浙江金融职业学院王华担任主编,湖南大众传媒职业技术学院肖凭、山东轻工业学院金融职业学院黄植青担任副主编。本书共分十章,编写分工如下:黄植青编写第一章、第八章,肖凭编写第二章、第十章,王华编写第三章、第四章,中国农业银行浙江省分行叶少航编写第五章,山西金融职业学院薛永红编写第六章,浙江金融职业学院来芬梅、福建金融职业技术学院郑美平编写第七章,哈尔滨金融高等专科学校王葳编写第九章。全书由王华总纂定稿。

在本教材编写过程中,我们参考了许多同行的书籍和作品,并在每一章内容后加以标注,还有一些由于版面所限不能一一列出,在此特表示衷心感谢。此外,由于编者水平有限,时间仓促,书中一定还存在不少欠缺和不足,欢迎广大专家和读者提出批评意见,便于我们纠正和改进。

编 者
2006 年 10 月

目 录

1	第一章 引论
1	第一节 礼仪的本质
1	一、礼仪的含义
5	二、礼仪的特性
7	第二节 礼仪的起源与历史演变
7	一、礼仪起源阶段
8	二、礼仪发展阶段
9	三、礼仪演变阶段
9	四、现代礼仪阶段
10	第三节 现代礼仪的功能和原则
10	一、现代礼仪的功能
12	二、现代礼仪的原则
15	第二章 礼仪修养
15	第一节 概述
15	一、修养与金融礼仪修养的含义
16	二、金融礼仪修养的必要性
19	第二节 礼仪修养的特征和培养途径
19	一、礼仪修养的特征
20	二、培养礼仪修养的途径
21	第三节 金融礼仪修养的主要内容
21	一、主动服务

22	二、热情服务
22	三、周到服务
22	四、仪表端庄
23	五、待人礼貌
24	六、语言文明
24	第四节 金融礼仪修养应注意的几种关系
25	一、金融礼仪修养与社交角色的关系
26	二、金融礼仪修养与道德关系
26	三、金融礼仪修养与美的关系
29	第三章 金融行业员工个人礼仪
29	第一节 概述
29	一、金融行业员工个人礼仪的内涵
30	二、金融行业员工个人礼仪的基本特征
31	三、金融行业员工个人礼仪修养的意义
31	第二节 仪容礼仪
32	一、面部修饰规范
35	二、肢体修饰规范
37	三、发部修饰规范
40	四、化妆修饰规范
44	第三节 服饰礼仪
45	一、服饰的功能
46	二、金融行业员工服饰打扮的要求
53	三、工作制服的穿着礼仪
54	四、西装的穿着礼仪
56	五、女性套装
57	六、饰物礼仪
61	第四节 服务仪态规范
62	一、站姿

64	二、坐姿
69	三、走姿
72	四、表情
76	五、手势
78	六、界域
81	第五节 交谈礼仪
81	一、交谈的特点
82	二、交谈礼仪的要求
85	三、礼貌用语规范
92	四、行业用语规范
97	第四章 日常交际礼仪
97	第一节 称谓与介绍礼仪
97	一、称谓礼仪
99	二、介绍礼仪
102	第二节 会面礼仪
102	一、握手礼
103	二、鞠躬礼
104	三、致意礼
104	四、亲吻礼、拥抱礼
105	五、名片礼
106	第三节 交谈礼仪
106	一、问候和寒暄
107	二、交谈转入正题后
111	第四节 公共场所礼仪
111	一、行路与乘车的礼仪
111	二、购物与住宿的礼仪
112	三、图书馆、阅览室、博物馆内的礼仪
113	四、音乐厅、影剧院和体育场内的礼仪

114	五、旅游中的礼仪
117	第五章 营业礼仪与金融服务规范
117	第一节 营业礼仪
117	一、柜面服务仍是银行的主流服务
118	二、营业礼仪的作用
119	三、营业礼仪的特点
120	四、营业礼仪的基本内容
122	第二节 金融服务礼仪规范
122	一、规范化服务的作用
123	二、规范化服务的主要内容
126	三、开展规范化服务的原则
127	四、服务规范化组织管理
128	五、服务规范化注意要点
129	第三节 金融服务岗位业务活动礼仪规范
129	一、储蓄业务
129	二、办理委托业务
129	三、办理银行卡
130	四、办理存单（存折）挂失
130	五、没收假钞
130	六、大堂咨询
130	七、个人汇款
131	八、其他行为规范
144	第六章 金融营销礼仪
144	第一节 金融营销礼仪概述
144	一、金融营销
147	二、金融营销礼仪
148	三、金融营销礼仪的基本要求

150	第二节 金融营销礼仪规范
150	一、电话营销礼仪规范
154	二、人员营销礼仪规范
159	三、网络营销礼仪规范
163	第七章 办公室和电话礼仪
163	第一节 办公室礼仪
163	一、办公室的布置
165	二、办公室个人礼仪
166	三、汇报和听取汇报的礼仪
167	四、办公室处理人际关系的礼仪
174	第二节 电话礼仪
174	一、打电话礼仪
175	二、接电话礼仪
176	三、使用移动电话礼仪
176	四、常见的电话失礼行为
178	第八章 公务礼仪
178	第一节 公务礼仪
178	一、公务礼仪的含义
178	二、公务礼仪的功能
179	三、公务礼仪的种类
179	第二节 会议礼仪
179	一、大中型会议礼仪
181	二、几种常见会议礼仪
184	第三节 公文礼仪
184	一、公文礼仪的含义
184	二、行政公文礼仪
186	三、常用文书礼仪

194	第九章 接待与拜访礼仪
194	第一节 接待与拜访
194	一、接待礼仪
201	二、拜访礼仪
205	第二节 宴请礼仪
205	一、宴请的形式
207	二、宴请的组织
211	三、宴请过程中的礼仪
215	四、西餐礼仪
220	第十章 涉外礼仪
220	第一节 涉外礼仪通则
220	一、涉外礼仪的发展和重要性
222	二、涉外交往礼仪的主要原则
224	第二节 出国访问学习礼仪
224	一、出访要则
226	二、拜访礼仪
227	三、饮食的礼仪
228	四、住宿的礼仪
229	五、出行的礼仪
231	第三节 涉外地区和主要国家的礼仪习俗
231	一、亚洲地区主要国家的礼仪习俗
239	二、美洲主要国家的礼仪习俗
244	三、欧洲主要国家的礼仪习俗
248	四、其他地区主要国家的礼仪习俗

第一章

引 论

我国是具有五千年文明历史的古国，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪文化对整个中国社会历史的影响广泛而深远，已积淀成中国传统文化的重要组成部分。在现代社会里，随着市场经济的快速发展，社会交往、国际交往的日益频繁，社会组织和个人对礼仪的重视程度越来越高，有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行，“礼仪”的规范与修养已成为个人立身处世、企业谋生求存的重要基石。金融体制改革以来，我国金融市场已经形成了多元化的竞争架构，加入世界贸易组织以后，金融业面临的竞争愈加激烈，能否在竞争中保持优势地位，关键在于良好形象的建树和优质高效的服务，这就要求金融职业人员不但要具备精湛的专业水平和娴熟的业务技能，更要通晓内外交往的规范和技巧。因此，礼仪素质的培养就成为金融职业教育的一项重要内容。

礼仪历史悠久、内容丰富、门类繁多、形式多样。什么是礼仪？礼仪是如何形成和发展的？礼仪具有哪些特性、原则和功能呢？这是我们在引论中首先要明确的问题。

第一节 礼仪的本质

一、礼仪的含义

“礼”是一个历史范畴，与人类历史一样古老。礼仪随着社会的产生而产生，适应社会的发展而发展，在悠久的历史演变过程中，礼仪的内涵也在逐步发生着变化。

（一）中国古代礼仪的含义

“礼仪”一词，最早是分开使用的，但相互之间有着密切的联系。

2 金融职业礼仪

古代的“礼”主要有四种含义：

1. “礼”指尊敬和礼貌。《说文解字》解释说：“礼，履也，所以事神致福也。”可见“礼”的本义是敬神，即祭祀神灵，祈求降福。后随人们认识能力的提高，逐步由敬神延伸到敬人。《礼记·月令》云：“勉诸侯，聘名士，礼贤士。”《孟子·告子下》云：“迎之致敬以有礼，则就之；礼貌衰，则去之。”这里的“礼”就是尊敬和礼貌的意思。“礼”的这一含义一直被传承至今，成为现代礼仪的基本内容。

2. “礼”指典章制度及与之相适应的礼节。“礼”在奴隶社会、封建社会特指等级森严的社会规范和道德规范，同时也指符合相互双方关系、身份和地位的礼节形式。《礼记·礼器》云：“三代之礼一也，民共由之。”《左传·隐公十五年》云：“礼，经国家，定社稷，序民人，利后嗣者也。”《论语·先进》云：“为国以礼。”“三代之礼”就是指的夏礼、殷礼和周礼。三段引文中的“礼”，已不仅仅指人们的行为规范，还包括国家政治、经济、军事等各个方面的典章制度。

3. “礼”指礼物。《礼记·表记》云：“子曰：‘无辞不相接也，无礼不相见也，欲民之毋相袭也’。”《晋书·陆纳传》云：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样。”这里的“礼”指的都是礼物，现代汉语中的礼仍然保留这一含义。

4. “礼”指仪典、仪式。“礼”起源于祭祀，最初就是一套祭祀的仪式，后延伸为为表示敬意或隆重而举行的具有一定规模、规格和程序的仪式行为规范。如西周时朝廷举行的吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼等五礼；民间约定俗成、相沿成袭的婚礼、寿礼、丧礼等仪式，都属于这个范围。“礼”的这一意义与“仪”相同。

古代“仪”的含义主要有以下五种：

1. “仪”指准则、法度。《墨子·天志》云：“置此以为法，立此以为仪，将以量度天下王公大人，卿大夫之仁与不仁，譬之犹分黑白也。”《史记·秦始皇本纪》云：“普施明法，经纬天下，永为仪则。”其中“仪”的意思与“礼”的第二个含义相近，是指国家政治生活中的制度、法律、规则。

2. “仪”指典范、表率。《荀子·正论》云：“上者，天下仪也。”古人常以“母仪天下”赞颂皇后的言行风范，其中的“仪”都是典范、表率的意思。

3. “仪”指仪式、仪典、仪礼。《荀子·正论》云：“住诸夏之国，同服同仪。”《晋书·谢安传》中有“诏府中备凶仪”。其中的“仪”都为仪式、仪典的意思。

4. “仪”指容貌、举止。《诗·大雅·烝民》云：“令仪令色，小心翼翼。”《晋书·祖逖传》云：“逖性放荡，不修仪检。”《晋书·温峤传》云：“冈仪秀整，美于

谈论。”这里的“仪”都是指容貌或举止行为。

5. “仪”指礼物。通常所说的谢仪、贺仪、奠仪，就是指在不同的仪式上赠送礼物。

古代典籍中“礼仪”合用最早见于《诗经》。《小雅》中的《楚茨》云：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”此外，《周礼》也有关于“礼仪”的说法。《周礼·春官·肆师》云：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”其中“礼仪”的内涵都是指典章制度和道德教化。

由以上例举可知，中国古代的礼仪博大而精深，覆盖了社会生活的各个方面，因而礼仪的内涵也就具有多种意义。依据不同的意义又使礼仪有了不同的称谓：就伦理制度、伦理秩序而言，礼是“国之基”、“政之本”、“君之大柄”，因此被称为“礼制”、“礼治”；作为待人接物的形式和惯例而言，被称为“礼节”、“礼俗”；作为个体自身修养而言，被称为“礼貌”；用于处理与他人的关系时，被称为“礼让”；用于理性活动或思想观念时，又被称为“礼义”；等等。从不同的称谓可知古代礼仪丰富而宽泛的含义，但从本质上讲，中国古代礼仪更偏重于政治体制上的道德教化，是统治者统治术的重要构成部分。

（二）西方礼仪的含义

世界文化是多元的，因此礼仪也是绚丽多彩的。西方礼仪的形成经历了更为复杂的历史过程。在西方，礼仪一词始于法语 *Etiquette*，它的原意是“法庭上的通行证”。古代法国的法庭为保证法庭的秩序，就把进入法庭后必须遵守的规则写在法庭的通行证上。当这个词语进入英语后，其含义便演变成“人际交往的通行证”。前者接近我国古代礼仪中法度、准则的意思，后者接近我们现代使用的礼仪的概念。后来，英语中的礼仪的含义又扩展为以下四个方面的意思：

Courtesy，指谦恭有礼的言谈举止，即处处合乎时宜而又动人的文雅举止和风度，对他人表示尊敬或尊重的有礼貌的行为。

Etiquette，具体说来主要有三方面的含义：一是专指礼仪，即有良好的教养并按照权威的规定在社交或正式场合中遵守一定的规矩和礼节；二是指礼节，即惯例或因习惯所形成的行为规则；三是指规矩，即对同业人士的行动、行为或实践活动起约束作用的规矩的总称，尤其指处理相互之间关系的成规或规则。

Rite，具体说来有两方面的含义：一是指仪式和典礼，特别是有重大意义的宗教、宫廷、社会或部族所举行的仪式；二是泛指由习俗、惯例和仪式构成的礼仪行动或一系列此类行为。

Protocol，指外交、军事等特定领域里的准则，即指一种刻板的、在外交和军事等特定领域内实行并长期公认的相处原则，如对上级的绝对尊敬，对应有的

优先次序的严格遵守和礼仪活动的严格执行等。

（三）现代礼仪的含义

与古代礼仪相比，现代礼仪发生了本质的变化。在现代社会里，礼仪是人们在平等互尊的基础上进行交往时用以规范行为、沟通思想、交流情感、促进了解的重要形式，是个人的道德修养和文明程度的外在表现，是建立和谐有序社会的重要保障。具体来讲，现代礼仪是社会组织或个人在人际、社会乃至国际交往中以一定的约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的行为规范。这种律己、敬人的行为规范，从个人修养角度来看，是一个人内在素质和修养的外在表现；从道德的角度来看，是为人处世的行为规范和行为准则；从交际的角度来看，是一种交往的方法和技巧；从民俗的角度来看，是沿袭下来的待人接物的习惯做法；从审美的角度来看，是人的心灵美的外化。现代礼仪又是通过礼貌、礼节、仪式体现出来的，三个相关概念既相互联系又有各自特定的内容和要求。

礼貌是礼仪的基础，主要是指在人际交往和社交过程中，表现出来的敬意、友善和得体的气度与风范。通常所说的礼貌修养，主要表现在个人对仪表、仪容的适度修饰，较高的涵养，待人接物的彬彬有礼，言谈举止的端庄、优雅等方面。礼貌的思想核心和首要内容就是一种敬人的态度。诸如金融企业员工在为客户服务时，要求“来有迎声，问有答声，走有送声”；在服务中要求使用“请”、“您好”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语，这都是礼貌在服务过程中的体现。

礼节是礼仪的基本组成部分，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。主要是指在工作和交际场合中，相互表现出来的尊敬、祝颂，迎来、送往，问候、致意之类的各种惯用的规则和形式。礼貌与礼节之间的关系是互为表里的关系。没有礼节，无所谓礼貌；有了礼貌，则必然伴有相应的礼节。礼节的应用强调的是得体，即根据不同的交际对象和交际的场合施以恰当的礼节。金融职业礼节是金融组织和代表组织的员工对交往、接待、服务的对象由衷表示尊敬、和善和友好的行为方式。诸如在为客户提供服务过程中的站姿、行姿、坐姿的要求；每天营业开始时，值班经理带领全员站立迎接第一批客户的要求；为顾客站立服务的要求等。

仪式通常是指围绕一定主题所举行的具有某种专门规定的程序化行为规范的活动，场合一般较大且较隆重，以表示重视、尊重和敬意。如升旗仪式、开业典礼、庆祝典礼、迎宾仪式、签字仪式等。仪式是由一系列的具体的表现礼貌的礼节构成的。与仪式相比，礼节只是表示礼貌的一种做法，而仪式则是表示礼貌的系统完整的过程。