



金融专业群核心课程教材

金融职业服务礼仪

JINRONG ZHIYE FUWU LIYI

主编 王 华



中国金融出版社



金融职业服务礼仪

JINRONG ZHIYE FUWU LIYI

主编 王 华



中国金融出版社

责任编辑：古炳鸿

责任校对：张志文

责任印制：张 莉

图书在版编目 (CIP) 数据

金融职业服务礼仪 (Jinrong Zhiye Fuwu Liyi) / 王华主编. —北京:
中国金融出版社, 2009. 3

国家示范性高职院校重点建设教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4930 - 1

I. 金… II. 王… III. 金融—商业服务—礼仪—高等学校: 技术
学校—教材 IV. F830. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 024788 号

出版
发行 **中国金融出版社**

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 北京松源印刷有限公司

装订 平阳装订厂

尺寸 170 毫米 × 228 毫米

印张 15

字数 232 千

版次 2009 年 3 月第 1 版

印次 2009 年 3 月第 1 次印刷

印数 1—5000

定价 24.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4930 - 1/F. 4490

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

前 言

礼仪集中反映了一个人的道德修养、文化品位、审美情趣和个性气质。具备良好的礼仪修养,对个人来说,可以真实地展现自己的修养、风度和魅力,给人留下深刻的第一印象,以改进人际关系,更好地实现自身在社会中的存在价值;对一个组织来说,礼仪代表一个企业的公众形象,企业员工的礼仪修养决定这个组织的集体文明程度、管理水平和社会公信度。随着我国经济的高速发展、社会的快速进步和文明程度的不断提高,人们越来越意识到礼仪在生活、工作和商务活动中的重要作用。

金融职业服务礼仪是指在金融业务活动中通行的、带有金融行业特点的服务礼仪规范和准则,其实质内涵是指金融行业服务人员在工作岗位上向服务对象提供服务时的标准的、正确的做法。在金融行业内普及推广服务礼仪的意义在于:其一,有助于提升金融行业服务人员的个人素质。其二,有助于更好地对服务对象表示尊重。其三,有助于进一步提高金融服务水平和服务质量。其四,有助于塑造和维护金融企业的整体形象。其五,有助于金融企业创造出更好的经济效益和社会效益。

金融院校的主要任务是培养金融、经济类的专门人才,学生在学习专业基础知识、强化专业技能的同时,也要重视职业服务礼仪的学习和培训。在把培养学生的上岗从业能力作为教学主要目标之一的今天,注重个人修养和气质的养成就显得尤为重要,基于以上思考,我们编撰了本教材。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,理论性与实践性相统一,并且有较强的操作性和实用性,内容涵盖金融服务礼仪概述,金融行业服务人员的仪表礼仪、仪态礼仪、语言礼仪,金融服务岗位礼仪,金融公务服务礼仪及金融

涉外服务礼仪等各个方面。本书既可作为一般大学、高等职业学院服务礼仪课程的教材，也可作为金融从业人员学习了解金融服务礼仪知识、提高素质、加强修养的参考书。

本教材由浙江金融学院王华教授担任主编，农业银行浙江省分行营业部办公室主任叶少航、浙江金融职业学院吕虹老师任副主编。本书共分为七章，王华编写第一章，吕虹编写第二章、第三章，徐珞翰编写第四章，叶少航编写第五章，黄植青、王蕊编写第六章，来芬梅编写第七章。全书由王华总纂定稿。

在本教材的编写过程中，我们参考了大量的文献资料及同行的作品，限于篇幅，未能一一罗列，在此表示感谢和歉意。由于编撰水平所限，加之时间仓促，书中仍有许多纰漏与不足，欢迎广大同行和读者批评指正。

编者

2008年10月

目 录

1	第一章 金融服务礼仪概述
2	第一节 金融服务礼仪的本质
2	一、礼仪的含义
3	二、金融服务礼仪
7	第二节 金融服务礼仪的基本要求
7	一、职业道德
9	二、角色定位
10	三、双向沟通
10	四、三 A 法则
11	五、形象效应
13	六、提倡零度干扰
15	第三节 金融服务礼仪的规范
15	一、文明服务
17	二、礼貌服务
18	三、主动服务
18	四、热情服务
19	五、周到服务
19	第四节 金融服务意识与礼仪修养
19	一、金融服务意识
22	二、礼仪修养

30	第二章 金融行业服务人员的仪表礼仪
30	第一节 金融行业服务人员仪表礼仪的构成
30	一、仪表的概念
31	二、仪表礼仪的构成
32	三、仪表美
33	第二节 金融行业服务人员的仪容礼仪
33	一、仪容的含义及内容
34	二、仪容的中心——头发
38	三、仪容的重点——美容化妆
46	四、面部的其他修饰
47	五、肢体修饰
48	第三节 金融行业服务人员的服饰礼仪
49	一、服饰的功能
50	二、金融行业服务人员应遵循的服饰礼仪规范
58	三、职业服装的穿着礼仪
59	四、西服、套装的穿着礼仪
65	五、饰物选择与佩戴的礼仪
73	第三章 金融行业服务人员的仪态礼仪
75	第一节 表情
76	一、心灵的语言——目光（眼神）
84	二、甜蜜的事业——微笑
89	三、对面部表情的要求
90	第二节 基本站姿与站姿变化
91	一、基本站姿
91	二、变化站姿
92	三、不同场合的站姿
93	四、应避免的不良站姿

95	五、站姿训练
96	第三节 基本坐姿与坐姿变化
97	一、标准坐姿
97	二、变化坐姿
99	三、金融行业服务人员的坐姿要求
103	四、优雅坐姿的训练与注意事项
104	第四节 走姿与蹲姿
104	一、走姿
109	二、蹲姿
111	第五节 手势
111	一、规范手势的标准
112	二、使用手势的要求
112	三、应避免出现的手势
113	四、手势语
114	五、几种常见的手势
120	第四章 金融行业服务人员的语言礼仪
120	第一节 礼貌用语
121	一、问候语
121	二、迎送语
121	三、请托语
121	四、致谢语
121	五、征询语
122	六、应答语
122	七、道歉语
122	第二节 文明用语
122	一、称呼恰当
124	二、口齿清晰

125	三、用词文雅
126	第三节 行业用语
126	一、三 T 原则
127	二、适度原则
127	三、术语的使用
127	四、用语的禁忌
128	五、银行岗位用语与禁语
132	第四节 通信用语
132	一、电话用语和礼仪
136	二、手机礼仪
137	三、常见的通信失礼行为
143	第五章 金融服务岗位礼仪
143	第一节 岗位礼仪概述
143	一、岗位礼仪的作用和特点
146	二、岗位礼仪的基本要求
150	第二节 岗位礼仪的基本内容
150	一、仪表仪容
151	二、行为举止
151	三、服务用语
152	四、临柜岗位服务礼仪程序
154	第三节 岗位礼仪与服务规范化
154	一、岗位服务规范化的作用
155	二、岗位服务规范化的主要内容
158	三、岗位服务规范化的原则
159	四、岗位服务规范化的注意事项
161	第四节 岗位业务活动礼仪规范
161	一、办理储蓄业务

161	二、办理委托业务
162	三、办理银行卡
162	四、办理存单（存折）挂失
162	五、没收假钞
162	六、大堂咨询
163	七、个人汇款
163	八、其他岗位行为规范
164	九、银行主要业务活动实例
175	第六章 金融公务服务礼仪
175	第一节 金融公务服务礼仪概述
175	一、金融公务服务礼仪的含义
176	二、金融公务服务礼仪的功能
176	三、金融公务服务礼仪的种类
177	第二节 会议服务礼仪
177	一、大中型会议服务礼仪
180	二、几种常见的会议礼仪
182	第三节 宴请服务礼仪
183	一、宴请的形式
183	二、宴请前的准备礼仪
184	三、宴请中主人的礼仪
185	四、赴宴的礼仪
187	第四节 金融产品推销服务礼仪
187	一、金融产品推销服务礼仪的原则
188	二、金融产品推销服务礼仪的内容
197	第七章 金融涉外服务礼仪
197	第一节 涉外服务基本礼仪

198	一、外宾的迎送礼仪
201	二、会见与会谈
205	三、礼宾次序与国旗悬挂
208	四、签字仪式
210	第二节 涉外服务禁忌
211	一、不同国家的习俗禁忌
219	二、颜色的禁忌
219	三、数字的禁忌
220	四、花卉的禁忌
221	第三节 涉外主要国家和地区的服务习俗
221	一、美国客商服务习俗
222	二、德国客商服务习俗
222	三、英法客商服务习俗
224	四、日本客商服务习俗
224	五、亚太地区客商服务习俗
226	六、中东客商服务习俗

第一章

金融服务礼仪 概述

JINRONG FUWU LIYI
GAISHU

随着市场经济快速发展，社会交往和国际交往日益频繁，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，礼仪已成为个人立身处世、企业谋生求存的重要基石。自我国金融体制改革以来，国内金融市场已经形成了多元化的竞争架构。加入世贸组织以后，金融业面临的竞争更加激烈，在竞争中求生存、谋发展的最基本手段是打造优秀的服务品质，因为在金融行业高度同质化的今天，唯有服务品质才能凸显一家银行的比较优势。优秀的服务品质主要取决于文明得体的金融企业服务礼仪、安全健全的服务功能、高效快捷的服务效率和优美舒适的服务环境等。在这四个方面中，服务礼仪是金融行业展示给客户的第一印象。这就要求金融从业人员不但要具备较高的专业水平和娴熟的业务技能，更要了解、掌握和自觉地遵守金融服务礼仪的规范和技巧。



第一节

金融服务礼仪的本质

一、礼仪的含义

礼仪是礼和仪的统称，是指在人际交往过程中，人们为了表示尊重与友好而共同遵守的行为规范和准则。

在现代社会里，礼仪是人们在平等互敬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，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。现代礼仪是通过礼貌、礼节、仪式体现出来的，三者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，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 and 交际场合中，相互表现出来的尊敬、祝愿、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场合施以恰当的礼节。金融行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、和善与友好的行为方式，诸如在为客户提供服务过程中对站姿、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；为客户站立服务的要求等。

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表现礼貌的礼节构成的。礼节与仪式相比，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。

由此可见，礼貌、礼节、仪式三者是互相渗透、相辅相成的，但又有一定的区别。礼貌的核心是尊重他人的一种态度，从社会学的角度讲，是人的行为的一种道德规范，它决定一个人待人处世的基本行为倾向，较之礼节更为根本。但礼貌只是大致指出人的行为的方向和轮廓，并不具体规定和说明人的行为方式和方法，从这个角度来讲，礼貌还是比较抽象的。礼节则体现礼貌的行为细节，尊敬他人的态度要以相应的礼节配合才能体现出来，二者之间的关系实为内容与形式的关系。礼节是礼貌的外在表现形式，礼貌则是礼节实施的内容基础。礼貌与礼节的关系，正如古人所言的文与质的关系。仪式主要是作为一种集体性的社交活动形式来说的，在仪式中对礼貌、礼节又有不同的要求。

二、金融服务礼仪

（一）金融服务

服务是为他人需求获得有效满足所进行的活动。金融服务就是满足人的生产活动、经济交往、价值实现和物质交换需要而出现的互利性活动。金融服务的本质是通过主动为他人提供特定服务（信用活动）获取利益。

在一般情况下，金融行业主要提供以下几类服务：

（1）存、取现金服务。随着银行客户服务技术的进步，银行服务满足客户需求、为客户提供现金的途径也随之改变，这种改变在近年来日益突出（如电话银行的普及、网上交易的实现等），但传统的现金存、取仍然

是主要服务形式。

(2) 资金安全性服务。如保管箱、中远期结售汇等安全的货币存款业务。

(3) 货币转移服务。如结算、支付、薪水代发等业务。

(4) 授信、延期支付服务。如贷款、承兑、担保等业务。

(5) 金融顾问、代客理财服务。这是一个处于快速发展中的银行服务领域，主要以提供金融智力、技术服务为主。

(6) 投资、证券、保险业务。

在人类社会的经济活动中，金融行业提供的服务是面向社会大众和工商企事业单位的金融服务。金融服务可以被定义为：金融行业运用货币交易手段融通有价值物品或无形劳务产品，向金融活动参与者和客户提供的共同受益、获得满足的活动。

从金融服务的定义中，我们不难发现金融服务的普遍性特征。就一般性概念来讲，金融服务是一种满足客户金融需求的活动，这种活动是围绕着货币融通和交易过程而展开的，以共同受益，获得满足为基础。

对于具体的金融服务而言，大致有这样一些主要特征：(1) 金融服务与金融企业的存亡有关，是其本质性的活动；(2) 金融服务是借助一定的载体和产品形式对外出售的无形劳务产品；(3) 金融服务的终极目标是使客户金融服务需求得到满足；(4) 金融服务是金融企业本身与客户之间双赢的利益分享、共同受益的活动；(5) 金融服务是主动提供和不断更新的，而非本身自发的活动。

(二) 金融服务礼仪

在市场经济条件下，金融业的竞争更多的是服务的竞争，因此金融企业必须在服务上下工夫，才能在同行业中获得持续、强劲的竞争力。学会与客户交往、沟通的技巧，掌握对客户服务的行为规范，展现一名金融行业服务人员的外在美和内在修养，能更容易赢得客户的满意和忠诚，提升企业的形象。如何把为客户服务放在首位，最大限度提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是金融行业面临的挑战之一，也正是金融行业服务礼仪要解决的问题。

1. 金融服务礼仪的定义

金融行业服务礼仪与礼仪有着密切的关系，礼仪是金融行业服务礼仪的基础内容。金融行业服务礼仪是礼仪在服务过程中的具体运用，是礼仪

的一种特殊形式,是体现服务的具体过程和手段,使无形的服务有形化、规范化、系统化。

金融服务礼仪是指金融行业服务人员在自己的工作岗位上应当严格遵守的行为规范。

所谓规范,是指标准、正确的做法。行为规范是指人们在特定场合之内进行活动时的标准、正确的做法。

金融服务礼仪是一门实用性很强的礼仪学科。同礼仪的其他门类相比,金融服务礼仪具有明显的规范性和更强的可操作性特点。具体来讲,金融服务礼仪以工作人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为主要内容。

(1) 仪容规范。金融服务礼仪的仪容规范指的是金融行业服务人员在工作岗位上,按照本行业的要求对自己的仪容进行必要的修饰与维护的要求和标准,主要内容包括面部修饰、发部修饰、肢体修饰和化妆修饰四个方面。

(2) 仪态规范。金融服务礼仪的仪态规范是指对金融行业服务人员在工作岗位上的姿态、行为和动作的具体要求,主要包括仪态、举止、风度。

(3) 服饰规范。金融服务礼仪的服饰规范是金融行业对其从业人员在工作岗位上的服饰提出统一的要求与限制。金融行业服务人员的服饰问题主要涉及其在金融服务工作中对服装、饰品、用品等的选择与使用的规范。

(4) 语言规范。金融服务礼仪的语言规范是对金融行业服务人员在工作岗位上使用的礼貌用语及谈话技巧的要求及准则。

(5) 岗位规范。金融服务礼仪的岗位规范是指金融行业服务人员金融服务岗位上应遵循的具体要求和操作标准。

金融业是广泛接触社会与人的工作,由于服务对象的地域、民族、文化、语言、宗教、信仰、习俗等不同,金融行业服务人员为了做好服务与接待工作,也要学习和了解社交礼仪、涉外礼仪、习俗礼仪、宗教礼仪等。

2. 金融服务礼仪的特征

(1) 规范性。金融服务礼仪是指金融行业服务人员在自己的工作岗位上应当严格遵守的行为规范。这种规范,要求金融机构及员工要按照一定的礼仪规范做好服务与接待工作,服务过程中的言谈话语、行为举止也要合乎礼仪规范。在金融服务接待活动中,“宾客至上”、把“尊贵让给客

人”应该是金融行业各个部门的共同行为准则，是金融行业全体成员应该遵守的人际交往和社会交往准则。

(2) 可操作性。金融服务礼仪是礼仪在服务过程中的具体应用，具有简便易行、容易操作的特征。它既有总体上应遵循的原则、操作规范，又有具体细节上的一系列方式、方法。

(3) 灵活性。培根说：“礼仪是微妙的东西，它既是人们交际所不可或缺的，又是不可过于计较的。”金融服务礼仪的规范是具体的，但不是死板的教条，它是灵活的、可变的。金融行业服务人员应在不同的场景下，根据服务对象的不同特点，灵活地处理各种情况。

3. 金融服务礼仪的功能

英国哲学家约翰·洛克说：“美德是精神上的一种宝藏，但是使它生出光彩的则是良好的礼仪。”我国古代思想家颜元也有“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰”的论述。这些都说明礼仪在约束人们的行为、加强人际关系和谐发展、促进社会进步方面有着重要作用。作为礼仪的一个重要组成部分，金融服务礼仪对于金融行业服务人员服务质量的提高和完善，对于金融企业在同业竞争中获取优势有着积极的作用。

(1) 金融服务礼仪可以快速提升企业的竞争力。随着金融全球化，特别是中国加入世贸组织后，外资银行的不断涌入以及国内金融业的迅速发展，使得国内金融企业面临着前所未有的压力与挑战，金融企业之间的竞争越发表现为服务水平的竞争。各家金融企业服务的竞争不仅仅是某种服务项目的较量，更重要的是这种服务要通过每一位员工和每一个细节表现出来，金融服务礼仪不仅能够给金融行业服务人员在服务过程中以行为指导，从而使服务交往变得容易进行，而且还能帮助他们养成良好的服务意识，从而长期赢得服务对象的认可，有效地提升本企业的竞争能力。

(2) 金融服务礼仪可以有效地塑造并维护企业的整体形象。良好的企业形象是吸引客户、扩大企业市场份额的有效保证，塑造并维护整体形象，更好、更充分地展示金融企业的风貌和实力是得到客户信任和美誉、提升客户忠诚度的重要方法。人们对一个金融企业的认识，首先是从该金融企业为服务对象提供的服务开始的，良好的金融服务礼仪是一家金融企业树立良好企业形象的有效手段。

(3) 金融服务礼仪可以更好地提高金融行业服务人员的个人素质及服