

SERVICE CODE OF CONDUCT IN ZHANGLIN'S EYES

Bank Etiquette

银行礼仪

—— 张琳谈服务行为规范

◎张琳 著

塑造银行形象的精雕细琢

赢取客户信任的礼仪攻略



银行礼仪

张琳 著

—— 张琳谈服务行为规范

责任编辑：张智慧

责任校对：刘 明

责任印制：程 颖

图书在版编目(CIP)数据

银行礼仪(Yinhang Liyi):张琳谈服务行为规范/张琳著.
—北京:中国金融出版社,2009.10

ISBN 978-7-5049-5220-2

I. 银… II. 张… III. 银行—礼仪— IV. F830.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第152147号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路2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 100071

印刷 天津市银博印刷技术发展有限公司

尺寸 170毫米×230毫米

印张 14.5

字数 171千

版次 2009年10月第1版

印次 2009年10月第1次印刷

定价 48.00元

ISBN 978-7-5049-5220-2/F·4780

如出现印装错误本社负责调换 联系电话:(010) 63263947





自序



面前是五千年文明古国的礼仪文化精魂，历史的昭示和现实的承载，叠合成一座高山仰止般的不朽造型。

礼仪的历史传承，是由人类文明进步的宏观背景决定的。

从人类社会的萌芽时期开始，礼仪便随着人类社会的出现和发展而开始自身的开发和传递。人类选择礼仪的理由并不重要，重要的是通过礼仪活动，从蒙昧中走出来的原始人已经注意尊卑有序，男女有别。礼仪在其漫长的开发和传递中，随着原始社会解体过渡到奴隶社会，最终在封建社会的汉、唐、宋、明等朝代走向全面的鼎盛和辉煌，并由此形成各朝代的典章制度和社会规范，当时的东方大国礼仪研究硕果累累。在一段很长的时间里，华夏古都云集了来华的异邦友人，他们领略了泱泱大国的繁荣昌盛，更领略了泱泱大国彬彬有礼的君子风度。还有那些往返于丝绸之路的商队，也同样让世人领略到中华礼仪的魅力。

华夏文明孕育出的礼仪文化，成为“礼仪之邦”千年不朽的鲜活生命象征。然而，远年的文明盛载出远年的礼仪，远年的文明同样负载出远年的蒙昧。河姆渡七千年前的陶器、木器、骨器大量出土的时候，考古学者却在陶釜和陶罐里发现了煮食人肉的证据；挖掘出很多无头骨架，证明这里盛行过可以称之为“猎首”的杀人祭奠仪式的时候，悠久文化中包含着大量无法掩饰的蒙昧和野蛮。

蒙昧—野蛮—文明，这三个阶段是人类文化和社会发展的普遍阶段。文明是对蒙昧和野蛮的摆脱，人类发展的大过程如此，每个历史阶段的小过程也是如此。文明易碎，文明的碎片有可能被修复，也有可能无法

修复。然而，即便是无法修复的碎片，也保存着高贵的光泽。

历史不会因为存在蒙昧而倒退，社会不会因为存在野蛮而颤抖。礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着社会行为和个人行为。因此，礼仪是人类进步的重要标志。

礼仪与时代发展同行，礼仪与文明社会同在。礼仪是人们在日常生活中保持社会正常秩序所需要的一种规范，礼仪本身包含着人们在社会生活中应遵守的道德和公德，人们只有不拘泥于表面的形式，真正使自己具备这种应有的道德观念，正确的礼仪才得以确立。从而，在礼仪和道德的相互关系上揭示出礼仪的本质。

从远古走来的礼仪，在改革开放 30 年的华夏大地上，显示了鲜活的生命力。

为文明古国的浩然风度，为民族尊严的文化遗产，为改革大业的蓬勃生机，为和谐社会的古韵民风，我们应该学礼仪、懂礼仪、用礼仪，形成一整套既富有我们民族传统特色，同时又符合国际惯例的礼仪规范，这有助于中华民族走向世界，更好地融入国际社会，成为“地球村”上真正的礼仪之邦。

在南粤这块如火如荼的改革开放的热土上，我触摸到了中国礼仪文化跳动的脉搏。我把历史的遗产和现实的承传，作为自己的事业，用十年的时间 and 数百次的礼仪讲座，把中国历史文化悠久的礼仪魅力和它对我长期的熏陶，重叠成走向礼仪文化不屈的步履。在与之年深日久的相

伴中，我每时每刻都被它的风韵和内涵裹卷着，自然浑然地与之交融在一起。于是，就有了写礼仪的冲动，就有了这些落在纸页上的墨迹。显然，对历史、对文化、对礼仪的感情和专注，让我的礼仪事业有了历史和时代的负重；显然，来回奔忙于讲座和案头，同样让我如同找到了人生的出路和归属。因此，我被传承千年的礼仪浸没后，成为了一名 21 世纪原汁原味的现代礼仪传播者。

身处“地球村”和开放型的社会，人们需要借助于礼仪走向社会、走向世界，以便能够适应不断变化的形势，能够更好地树立起自身的形象，在与人交往中给人留下彬彬有礼、温文尔雅的美好印象。更重要的是，全球经济一体化造就了大范围的分工协作关系和商品流通关系，促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖和相互合作，同时带来激烈的市场竞争。对于一个企业或一个行业而言，就更需要具体的人去实施、操作。如不懂得现代社交礼仪，很难在市场上站稳脚跟。从某种意义上说，礼仪是增进人与人之间感情的积分卡，是赢得市场和商机的通行证。

选择礼仪作为事业，也就有了我的一家之言。

我庆幸拥有千年文明礼仪作为现代礼仪的借鉴和传承。我不敢对此书的出版有过高的期望，只希望给自己留下一丝苦涩后的回味、思考后的舒心、坦诚后的愉悦。

是为序。

目录

自序

第一章 引言

- 一 礼仪的含义 / 005
- 二 礼仪的特征 / 007
- 三 礼仪的功能 / 009
- 四 银行员工礼仪修养的必要性 / 011
- 五 银行服务礼仪的内容 / 012



第二章 服务礼仪及行为规范

- 一 仪表 / 016
 - 1 发型 / 017
 - 2 服饰 / 018
 - 3 个人卫生 / 019
 - 4 饰品 / 019
 - 5 仪态 / 020
- 二 仪容 / 026
 - 1 面容 / 026
 - 2 指甲 / 027
 - 3 化妆 / 027
- 三 着装礼仪 / 030



- 1 穿着制服礼仪 / 032
- 2 穿着西装礼仪 / 034
- 3 穿着休闲装礼仪 / 039
- 4 穿着晚装礼仪 / 039

四 形象 / 040

五 风度 / 043

第三章 营业网点接待礼仪及服务规范

一 环境 / 048

二 布置 / 049

- 1 营业网点大堂 / 051
- 2 VIP 理财室 / 052
- 3 财富管理中心高端客户室 / 053

三 营业网点接待礼仪及服务规范 / 055

- 1 营业前准备工作 / 055
- 2 开门营业前五分钟 / 056
- 3 迎接客户 / 056
- 4 服务客户 / 059
- 5 告别客户 / 073



第四章 银行客户经理营销礼仪及服务规范

一 营销礼仪及服务规范 / 079

- 1 办公室接待礼仪 / 079



2 邀约礼仪 / 090

3 电话礼仪 / 091

二 拜访客户礼仪 / 095

1 准备工作 / 095

2 乘电梯礼仪 / 097

3 乘车礼仪 / 098

4 递送名片礼仪 / 100

5 介绍礼仪 / 102

6 握手礼仪 / 103

7 谈话礼仪 / 105

三 宴请礼仪 / 108

1 宴请形式 / 109

2 宴请组织 / 111

四 用餐礼仪 / 115

1 席位座次排序 / 115

2 中餐礼仪 / 120

3 西餐礼仪 / 125

4 自助餐礼仪 / 145

五 户外活动礼仪 / 146

1 选择活动范围 / 147

2 配带必需物品 / 151

第五章 涉外礼仪

一 掌握涉外礼仪的重要性 / 155

1 自尊与尊重的原则 / 155

2 自信与平等的原则 / 156



3 自律与宽容的原则 / 157

二 接待境外客户礼仪 / 158

1 掌握客户基本情况 / 158

2 制订具体工作计划 / 158

3 展现东道主风采 / 159

4 严守商业秘密 / 159

三 出访礼仪 / 160

1 必要准备 / 167

2 乘坐飞机 / 169

3 入住酒店 / 171

4 预约会面 / 171

5 商务谈判座次 / 172

6 商务谈判特点 / 173

四 涉外地区及部分国家礼仪习俗 / 175

1 亚洲地区部分国家的礼仪习俗 / 175

2 美洲部分国家的礼仪习俗 / 189

3 欧洲部分国家的礼仪习俗 / 194

4 大洋洲部分国家的礼仪习俗 / 204

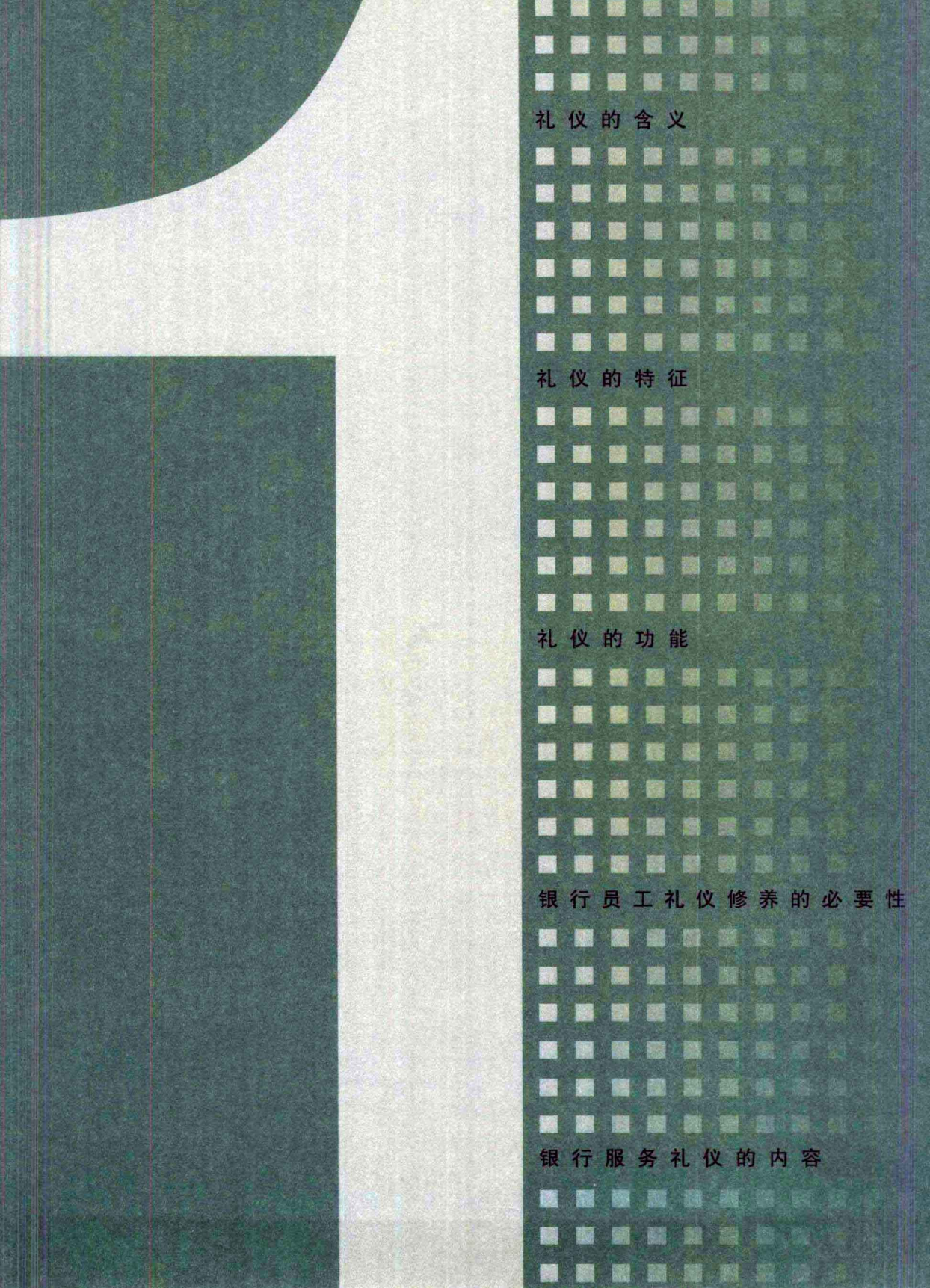
5 非洲部分国家的礼仪习俗 / 208

6 部分地区的礼仪习俗 / 210

后记 / 216

第一章 引言

Introduction



礼 仪 的 含 义

礼 仪 的 特 征

礼 仪 的 功 能

银 行 员 工 礼 仪 修 养 的 必 要 性

银 行 服 务 礼 仪 的 内 容

礼

仪的起源可以追溯到人类社会的萌芽时期。

作为人类文明进步的表情达意、沟通感情、增进友谊的礼仪，历经原始社会、奴隶社会、封建社会并延续至今，没有因为一种社会制度的消亡而消亡。礼仪横贯数千年，始终与人类文明一起，跨越社会、跨越时代，并以其坚韧和鲜活的生命力，与社会进步、文明进程一起走进 21 世纪。礼仪能够成为“地球村”通用的语言，就因为它不仅是交往艺术，不仅仅是沟通技巧，它的精髓是行为规范。

就是这么一种行为规范，可以阅尽人间沧桑，读尽世道冷暖，道尽祭天祭地、送往迎来的酸甜苦辣，并由此成就《仪礼》、《周礼》、《礼记》这些我国最早最重要的礼仪巨著。孔子、孟子、司马光、朱熹等对中国文化、思想、理论作出过不朽贡献的巨匠们，都以各自的著述，系统地阐述了礼仪的本质和功能。对中国社会历史的发展产生了广泛深远的影响。而具有五千年文明史的中国，也因此以“礼仪之邦”享誉世界。

从礼仪的文化内涵来说，礼仪不仅

