

中等职业学校金融事务专业课程改革创新系列教材

丛书主编 吴 莹

银行大堂服务

主 编 侯庆辉



YINHANG DATANG
FUWU

 中国人民大学出版社

中等职业学校金融事务专业课程改革创新系列教材
丛书主编 吴 莹

银行大堂服务

主 编 侯庆辉
副主编 马 旭
参 编 邱晓旭 郝 鹏

中国人民大学出版社
• 北京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

银行大堂服务/侯庆辉主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-300-21251-7

I. ①银… II. ①侯… III. ①银行-商业服务-中等专业学校-教材 IV. ①F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 103689 号

中等职业学校金融事务专业课程改革创新系列教材

丛书主编 吴 莹

银行大堂服务

主 编 侯庆辉

副主编 马 旭

参 编 邸晓旭 郝 鹏

Yinhang Datang Fuwu

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京易丰印捷科技股份有限公司

规 格 185mm×260mm 16 开本

印 张 7.75

字 数 172 000

邮政编码 100080

010-62511770 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2015 年 7 月第 1 版

印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

定 价 22.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



丛书序

我国宏观经济快速发展,推动着经济社会、产业结构的不断调整。实现经济转型升级,提升中国制造水平,加快中国创造步伐,必然要求整体提高劳动者素质、造就一流技能人才队伍,这就为实现技术技能强国梦、职业教育成才梦创造了难得的历史机遇。建设一支规模庞大、结构合理、素质较高的技能型人才队伍,为现代化建设提供有力支撑,是社会对中等职业学校毕业生在综合素养、职业能力等方面提出的更高要求。为了进一步贯彻“以服务为宗旨,以就业为导向”的职业教育办学方针,落实国家职业教育战略性调整需要,培养出符合社会需求的新型毕业生,北京市求实职业学校以建设国家级改革和发展示范校为契机,积极探索新型人才培养模式,深化课程改革,取得了丰硕的建设成果。

本丛书以中等职业教育课程改革、积极推进精品课程研究为基础,体现了金融事务专业“学岗对接,能力综合”的人才培养模式要求。依照行动导向教学设计思想,为满足理实一体的教学需要,本丛书在体系结构、内容、形式上都进行了新的探索,选取适宜的教学方法和教学步骤来组织教材内容,运用单元、项目、任务等载体设计教学活动,引导教师教和学生学,使学生在“做中学,学中思,思中悟,悟中建构”的工作过程体验中完成学习任务。同时,在教材的编排形式上,为满足以学生为主体“教与学”的需要,将工作过程中涉及的业务知识、业务技能、所用工具、职业意识、风险防控等陈述性知识和过程性知识融入每一个任务中,便于学生在工作过程中习得知识、掌握技能,满足职业教育课改的基本要求。

本丛书在编写过程中得到了北京市中国工商银行、中国银行、中国建设银行的领导及多位职业教育专家给予的许多帮助和指教,在此深表感谢。

本丛书由在中职学校执教多年并参与国家级示范校项目课程开发与实施的一线教师担任主编和执笔。由于时间仓促、编者水平有限,丛书在编写过程中难免有疏漏和不足之处,敬请各位专家、老师和广大读者批评指正!希望本丛书的出版能为我国中等职业学校课程改革和新型人才培养做出应有的贡献!

编审委员会
2015年6月



前 言

随着我国经济的快速发展,金融领域对人才的需求发生了重要变化,特别是互联网金融的崛起,使得金融事务专业(银行方向)的人才需求悄然发生改变。为了了解金融专业市场人才需求的变化,2014年10月—2015年1月,北京市求实职业学校金融事务专业专任教师对北京市20家银行机构(国有银行5家、股份制商业银行7家、地方银行6家和外资银行2家)、44个营业网点以及2家银行外包公司的市场人才需求进行了调研,了解到中等职业学校金融事务专业(银行方向)人才需求状况,特别是中职学校金融事务专业(银行方向)毕业生的职业岗位群,以及职业岗位对学生知识、能力和素养的要求等。“银行大堂引导岗”是其职业岗位群中中职生能够胜任的岗位之一。因此,为进一步深化金融事务专业教学内容的改革,适应银行等金融机构越来越高的岗位能力、职业素养的要求,我们编写了本教材。

本教材是根据金融事务专业(银行方向)典型职业活动转化的专业核心课程,在职业教育倡导的行动导向理念下进行的编写,也是对教学模式、学习方式的实践与探究。本教材所体现的主要特点有以下几个方面:

◆ 以行动导向为理念进行编写,以岗位典型职业活动为工作任务,主要适用于中等职业学校课堂教学。

◆ 体现理论与实践一体化,学生通过在仿真或真实实训基地进行学习,掌握知识与技能,提升职业素养。

◆ 图文并茂,既是教材也是学材,学生可以将学习笔记或者要点注明在教材中。

本教材建议教学课时数为72学时,课时分配见下表(仅供参考)。实际教学中可视具体情况适当安排。

学时分配建议

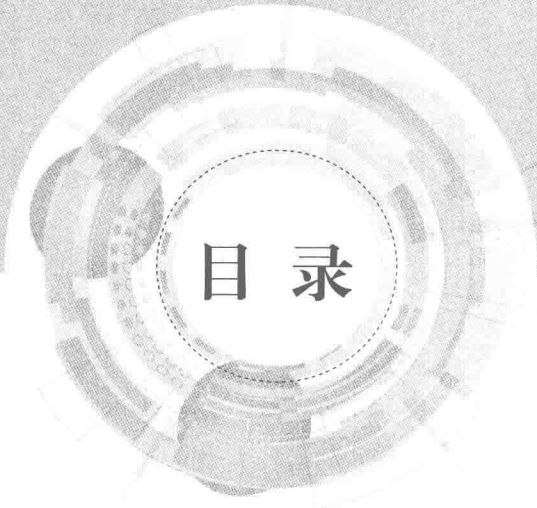
单元	项目名称	建议课时
单元一 银行大堂准备	项目一 银行大堂引导员岗位	4
	项目二 银行网点环境及设备	10
	项目三 银行大堂引导员的礼仪规范	10
单元二 银行大堂日常业务	项目一 接待客户	8
	项目二 指导客户办理业务	10
	项目三 维护网点秩序	6
单元三 识别客户及营销技巧	项目一 识别客户	6
	项目二 银行产品推销技巧	8
单元四 客户信息的收集及维护	项目一 客户信息收集	4
	项目二 客户维护	6

本教材由北京求实职业学校中学高级教师侯庆辉，中级教师马旭、邸晓旭、郝鹏共同编写。

本教材在编写过程中得到了中国工商银行北京分行、中国建设银行北京分行、北京外企人力资源有限公司的大力支持，相关人员为本书提供了大量实用的建议，在此一并表示衷心的感谢！

由于时间仓促，书中难免存在不足之处，敬请读者批评指正！

编者



目 录

单元一 银行大堂准备

项目一 银行大堂引导员岗位	2
任务 1 银行大堂引导员的工作内容和工作区域	2
任务 2 银行大堂引导员的工作职责和职业素养	7
项目二 银行网点环境及设备	11
任务 1 认知银行网点环境	11
任务 2 认知银行大堂设备	14
项目三 银行大堂引导员的礼仪规范	24
任务 1 银行大堂引导员的仪态礼仪规范	24
任务 2 银行大堂引导员的仪容礼仪规范	29
任务 3 银行大堂引导员的语言礼仪规范	34

单元二 银行大堂日常业务

项目一 接待客户	40
任务 1 开门迎客	40
任务 2 礼待客户	44



项目二 指导客户办理业务	48
任务 1 银行业务内容分类	48
任务 2 自助服务业务指导	51
任务 3 客户填单指导	54

项目三 维护网点秩序	59
任务 1 客户分流	59
任务 2 客户投诉处理	66
任务 3 突发事件处理	71

单元三 识别客户及营销技巧

项目一 识别客户	76
任务 1 认知客户类型	76
任务 2 识别客户类型的方法	81
项目二 银行产品推销技巧	86
任务 1 认知银行理财产品的种类	86
任务 2 银行理财产品的推销技巧	91

单元四 客户信息的收集及维护

项目一 客户信息收集	98
任务 1 辨识客户信息	98
任务 2 收集客户信息的方法	104
项目二 客户维护	109
任务 维护客户的技巧	109
参考文献	114



单元一

银行大堂准备

单元学习目标：

- ★了解大堂引导员的工作内容和区域范围
- ★熟记银行大堂引导员的岗位职责和道德规范
- ★认知银行大堂环境及设备
- ★熟知银行大堂引导员的礼仪规范

项目一

银行大堂引导员岗位



项目内容

- 任务1 银行大堂引导员的工作内容和工作区域
- 任务2 银行大堂引导员的工作职责与职业素养



项目目标

1. 了解银行大堂引导员的工作内容和必备的能力
2. 了解银行大堂引导员的工作区域范围，熟知各岗位间的分工与协作
3. 认知并熟悉银行大堂引导员的工作职责，明确银行大堂引导员的职业素养
4. 帮助学生确立职业意识，引导学生进行职业规划

任务1

银行大堂引导员的工作内容和工作区域



任务情景



马小西，18岁，是一名中等职业学校的应届毕业生，应聘后被某人力资源有限公司录取，将成为一名银行大堂引导员。



刘经理，32岁，某人力资源有限公司培训主管，主要负责新员工的培训工作。他将对马小西和其他应聘成功的学生进行为期一个月的培训。

马小西同其他被录取的同伴们要经过一个月的培训课程之后，才能走入各银行网点开始银行大堂引导员的工作。首先第一天的培训要了解银行大堂引导员的工作内容是什么，要想胜任这份工作必须具备哪些能力，她的工作区域范围在哪里。让我们和小西一起共同学习吧！



任务布置

了解银行大堂引导员的工作内容和工作区域



讨论探究：为什么银行网点需要“银行大堂引导员”呢？

【课堂随笔】



任务分析

随着金融行业的不断发展，银行网点的业务也繁杂多样，人们对银行服务的需求也在不断提升，为了减轻柜台工作的压力，减少客户等候的时间，维护网点正常的营业秩序，应对客户进行有效分流和引导，让客户更加了解本行的各项业务，以便客户快捷高效地办理业务。

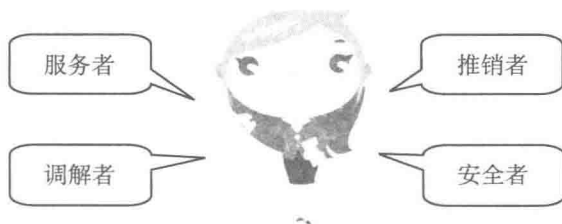


任务实施

一、银行大堂引导员的工作内容

大堂引导员是指在营业网点内指定工作区域主动迎送、引导、分流客户，维护大堂营业秩序，为客户提供简单业务咨询、流程介绍、操作辅导的专职服务人员。

银行大堂引导员的工作职责主要包括客户迎送、引导和分流三部分。他们是客户进入银行营业网点最先接触的工作人员，代表银行给客户的第一印象。大堂引导员向大堂经理汇报日常工作。



1. 角色定位

(1) 服务者。

大堂引导员要根据客户不同的需求进行引导分流,指导客户填写相关单据,介绍各项业务,做好接待和送客工作。

(2) 推销者。

大堂引导员要根据客户不同的需求进行银行产品的推销工作,例如:手机银行业务、网上银行业务、理财产品的介绍等,建立与客户的有效沟通,针对不同客户推销适合的产品,配合理财岗人员做好金融产品的销售,提高网点效益。

(3) 调解者。

在日常网点运营的过程中,存在客流大的情况,难免会出现矛盾和争执。这就要求大堂引导员要做好分流和协调工作,维护大堂秩序,对于情绪激动的客户要做好安抚和沟通工作,并且要耐心解答和解释,消除客户与客户之间、客户与柜员之间的误会,目的是要维护网点的形象和口碑。

(4) 安全者。

作为银行,做好安全工作是工作之重。大堂引导员要时刻留意大堂的动态变化,对可疑人员和安全隐患应做到及时发现、及时消除。保证客户安全,提醒客户办理业务的安全意识,协助其他岗位人员做好安全防患措施。

2. 工作内容

(1) 迎送客户,询问客户需求,引导、分流客户,指导客户填写相关单据,解答业务问题。

(2) 维持大堂秩序,处理客户意见,调节客户间、客户与柜员间的矛盾。

(3) 维护客户和银行资金的安全和人身安全。

(4) 介绍并推荐金融产品,提出规划建议。

(5) 维护客户并协助理财经理收集客户的有效信息。



讨论探究: 我们要想胜任银行大堂引导员工作必须具备哪些能力呢?

【课堂随笔】

二、银行大堂引导员必备的能力



1.沟通能力：注意自己的言谈举止，使用礼貌用语，学会与客户交流，取得客户的信任。

2.引导能力：根据客户不同的需求做好有效引导和分流，提高业务办理的效率。

3.指导能力：精通各种业务解答，能够指导客户填写相应单据，能够指导客户使用自助机办理业务，减少等待时间，提高客户办理业务的能力，提升网点声誉。

4.营销能力：熟知银行营销产品，对比分析不同金融产品的优劣，能够根据不同客户群进行有效推销，满足不同客户的理财需求。

三、银行大堂引导员的工作区域

大堂引导员的主要工作区域包括客户迎宾区、业务分流区、协助填单区、窗口服务区、自助交易服务区五个区域。

每个工作区域有各自主要的工作职责和工作内容。

1. 客户迎宾区

主要工作区域在营业厅大门以内 5 米的范围内。主要工作职责是迎送进入和离开营业厅的客户，并主动询问客户，了解客户办理业务的需求，做好客户的引导和业务的初步分流工作。

2. 业务分流区

主要工作区域在营业厅叫号机附近范围内。主要工作职责是询问客户办理业务的品种，根据客户需求协助客户拿取业务受理号码，并引导客户到填单台或等候区等候。

3. 协助填单区

主要工作区域在营业厅填单台附近范围内。主要工作职责是指导、协助客户完成所需办理业务单据的填写。

4. 窗口服务区

主要工作区域在营业厅柜台窗口附近范围内。主要工作职责是根据各窗口办理业务情况，提醒等候客户尽快办理，并协助窗口柜员和客户完成业务办理过程中的一些辅助工作，如复印证件、单据填写不完整的补充等。

5. 自助交易服务区

主要工作区域在营业厅自助服务区范围内。主要工作职责是指导和协助客户完成自助交易。



任务反馈

1. 银行大堂引导员的工作内容主要有哪些？

2. 银行大堂引导员需要具备哪些能力？你还要在哪些方面进行补充？



任务评价

任务评价表

工作任务		任务1 银行大堂引导员的 工作内容和工作区域 银行模拟实训室	
工作环境		银行模拟实训室	
评价项目	评价要点	满分标准	评价得分
出勤情况	全勤、病事假、迟到、旷工等	15分	
岗位纪律	遵守职业岗位纪律情况	20分	
任务实施	小组讨论探究、阐述回答、展示 活动以及团队合作的有效性	自评	10分
		他评	10分
		师评	25分
任务反馈	“任务反馈”完成情况	20分	
任务1得分		100分	



提示：由于各任务的理论和实操性存在差异，在以后的任务中，任务评价表项目会有所调整。



任务拓展

请你到附近银行网点进行实地观察，绘图描述银行大堂引导员的工作区域。



知识链接

银行大堂引导员与银行大堂经理的区别

银行大堂经理是专职在银行营业网点内以流动的形式，主动引导、分流客户，并为客户提供金融服务、咨询指引和营销宣传的银行人员。

银行大堂经理岗位涉及的业务内容比银行大堂引导员岗位涉及的业务内容要宽泛，大堂经理必须熟悉几乎所有的银行网点的服务内容和业务项目，能够很好地协调网点各岗位间的关系，对其综合素质的要求比较高。一般是由银行内部综合柜员在积累一定的工作经验后发展而来，而且未来的发展方向可以是行长，也可以是一些专门的业务经理。银行大堂经理的重要作用主要表现在建立和维护客户关系上，了解客户的特殊需求，注意目标客户，留意并记录客户的交易习惯等。

而银行大堂引导员通常是由新毕业的中专以上学历的应届毕业生胜任，这个岗位所要求熟知的业务范围相对简单，主要以大堂服务和引导为主，对金融产品能够进行简单的介绍、宣传和推销。大堂引导员通常不属于银行内部员工岗位，而是属于银行外包的业务岗位。

任务2

银行大堂引导员的工作职责和职业素养



任务情景



“小西，你知道大堂引导员的工作职责吗？应该具有哪些职业素养？”

“微笑迎接客户，要做好服务，要有耐心，要有亲和力。还有……”



任务布置

明确银行大堂引导员的工作职责和职业素养



讨论探究：你帮帮小西补充回答一下银行大堂引导员的工作职责和应具备的职业素养有哪些。

【课堂随笔】**任务分析**

知悉银行大堂引导员的工作内容→对照工作内容知悉岗位职责→根据岗位职责明确职业素养。

**任务实施****一、银行大堂引导员的工作职责**

(1) 迎送客户。热情、文明地对进出网点的客户迎来送往,从客户进门时起,大堂引导员应主动迎接客户,询问客户需求,并对客户进行相应的业务引导。

(2) 客户分流和引导。正确实施客户分流和引导,根据客户分类标准和业务类型,引导客户到相应区域办理业务,确保客户服务需求在合适、便捷的渠道获得受理和解决。

(3) 指导客户使用自助机具。指导客户了解和使用各种自助机具、电话银行和网上银行,解答客户使用过程中的问题,做好网点自助设备的使用、管理及故障报修工作。

(4) 指导客户填写业务单据。提供交易前服务,指引客户正确选择和填写业务申请凭证,确保客户服务需求顺畅、高效的受理和解决。

(5) 调解客户争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见,避免客户与柜员发生直接争执,化解矛盾,减少客户投诉。

(6) 维护网点秩序。保持整洁的卫生环境;负责对网点的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传材料、便民设施等进行整齐摆放和维护;维持正常的营业秩序,针对客户排队现象,及时进行疏导,以减少客户的等候时间;密切关注营业场所的动态,发现异常情况及时报告,维护银行和客户的资金及人身安全。

二、银行大堂引导员的职业素养

(1) 执行银行的规范要求,保持良好的个人服务形象。

(2) 关注客户,热情大方,耐心周到,要有亲和力。

(3) 专心倾听客户的需求,理解客户的需求,熟练掌握各种业务。

(4) 真诚对待客户,不得欺瞒、误导客户,不损害客户和银行的利益。

(5) 保护客户资料,不得泄露客户信息。

(6) 保持良好的协作精神,互相配合,积极沟通。

(7) 具有处理客户与客户、客户与柜员之间矛盾的能力。



任务反馈

银行大堂引导员的工作职责有哪些？



讨论探究：根据视频案例（在网上搜集大堂引导员网点工作的场景）进行分析，谈谈哪些方面体现了大堂引导员的工作职责和职业素养。



任务评价

任务评价表

工作任务			任务 2 银行大堂引导员的工作职责和职业素养	
工作环境			银行模拟实训室	
评价项目	评价要点		满分标准	评价得分
出勤情况	全勤、病事假、迟到、旷工等		15 分	
岗位纪律	遵守职业岗位纪律情况		20 分	
任务实施	小组讨论探究、阐述回答、展示活动以及团队合作的有效性	自评	10 分	
		他评	10 分	
		师评	25 分	
任务反馈	“任务反馈”完成情况		20 分	
任务 2 得分			100 分	



任务拓展

请你到附近银行网点进行实地观察，举例描述银行大堂引导员处理业务时表现出来的职业态度和素养。
