

技术管理服务创新实用手册

银行服务规范 与紧急情况处理



北方文艺出版社

技术管理服务创新实用手册

银行服务规范与紧急情况处理

徐洋 编著

北方文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

技术管理服务创新实用手册 / 徐洋主编. — 哈尔滨:
北方文艺出版社, 2006. 2
ISBN 7 - 5317 - 1928 - 2

I. 技... II. 徐... III. 企业管理: 技术管理—手
册 IV. F273.1 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 008426 号

技术管理服务创新实用手册
银行服务规范与紧急情况处理

作者/徐洋
责任编辑/王学刚 宋玉成
出版发行/北方文艺出版社
地址/哈尔滨市道外区大方里小区 105 号楼
网址/<http://www.bfwy.com>
邮编/150020
电子信箱/bfwy@bfwy.com
印刷/北京市施园印刷厂
开本/880 × 1230/32 开
印张/10
版次/2006 年 2 月 1 版
全套定价/980.00 元 本册 38.00 元
书号/ISBN 7 - 5317 - 1928 - 2 / Z · 1

前 言

世界著名管理大师德鲁克曾经说过，于任何一个希望能够在市场经济中生存和发展的商业实体而言，客户需求是导向，同行业竞争者是参照。这对任何一家银行也同样适用。

市场经济中，随着生活节奏的不断加快，其中出现了一个重要的现象，那就是人们光顾银行的次数日渐增多，银行也开始提供日益多元化的服务，以帮助光顾的人们——自己的客户解决生活中许多琐碎的问题，然而人们要求银行提供更为贴心、细致的服务而不是仅仅作为一个资金存入、存出的地方而想当然地创造出来的服务。同时，企业作为银行特别重要的客户群之一，其与银行之间关系更加复杂，更加向深层次发展，企业不再因为资金问题而完全受制于银行，银行与企业之间渐渐形成了一个彼此制约、彼此互惠互利的“双子星”，企业对银行服务的要求也开始渐次上升。个人客户和企业客户都在要求银行提升自己的服务，这就是当下银行业面对的客户需求。

2001 年中国加入世贸组织时签署了一项备忘录，按照其中的一项规定，5 到 6 年内，将允许外国银行在中国的任何地区开业，而且允许其开办的业务范围也十分广泛。这就是所谓的“狼来了”。狼来了，中国银行将面对更为强劲的竞争对手。为什么外资银行是强劲的竞争对手呢？原因虽然很多，但其中的一个任何人都不能否认的重要方面就是，外资银行

的服务优质，国内的银行与之相比还有一定的差距。竞争者的服务比自己相对优质，这就是当下银行业面对的竞争者参照。

以客户的需求做指导，以竞争者做参照，没有一个银行不希望努力完善自己的服务，没有一个银行不希望形成自己服务优势，然而服务总是与客户接触的服务类型的职员所“生产的”，优质的服务要求优质的服务人员，“千层之台，起于垒土，千里之行，起于足下”，优质的服务人员首先必须是一个了解并掌握服务规范的服务人员。本书正是着眼于此而作。

本书共有八章，总体上可以分为两大部份，其中第八章为一个部分，主要内容为银行服务过程中常见紧急情况及其处理，另外前七章为一个部分，主要内容是银行职员必须了解和掌握的一般服务规范，这又可以分为三个部分，第一部分银行柜员必须了解和掌握的服务规范，第二部分银行电话服务人员必须了解和掌握的服务规范，最后一部分则是为银行大客户必须了解和掌握的服务要领和技巧。通过这些内容，本书旨在能够在为银行里服务类型的大多数银行职员提供一份规范的服务指导，使之能够在工作有所参考和指引，并籍此希望在此基础上举一反三，成为一个面对客户的优质的服务人员。

由于水平所限，加之编写时间局促，书中难免有疏漏和不当之处，在此真诚希望有关银行服务方面的方家和读者指正。

徐洋

2006年2月

目 录

第一章 银行柜员服务规范 1

- 第一节 银行柜员的职业道德 1
- 第二节 银行柜员的仪容仪表 3
- 第三节 银行柜员的服务态度 17
- 第四节 银行柜员的语言规范 20
- 第五节 银行柜员的举止规范 29
- 第六节 临柜客户服务的技巧 38

第二章 银行业务的服务流程..... 46

- 第一节 柜台业务的基本规程 46
- 第二节 现金业务服务规范 50
- 第三节 支票业务服务规范 55
- 第四节 汇票业务服务规范 58
- 第五节 本票业务服务规范 78
- 第六节 银行卡业务服务规范 81
- 第七节 票据贴现业务服务规范 87
- 第八节 汇兑、托收承付、委托收款
结算的操作规范 89

第九节	同城票据交换业务的操作规范	116
第十节	存款业务操作规范	122

第三章 银行电话服务的规范与技巧

154

第一节	电话服务人员的基本技能	154
第二节	电话服务的基本礼仪与语言	160
第三节	电话呼入与呼出之间的服务技巧	163
第四节	电话服务中忌与宜	168
第五节	塑造电话服务人员的声音形象	170

第四章 专业化规范化服务于大客户

175

第一节	大客户服务人员应具备的素养	175
第二节	大客户服务人员的角色规范	181
第三节	与大客户交往的技巧	186
第四节	大客户的关系维护	194

第五章 灵活并规范地处理客户投诉

199

第一节	有效处理客户投诉的基本技能	199
第二节	有效处理客户投诉的沟通技巧	207
第三节	有效处理客户投诉的六步骤	211
第四节	客户投诉的处理艺术	221
第五节	正确应对难以对付的投诉客户	227

第六章 银行服务中规范语言与 忌讳语言全纪录	234
第一节 问候和咨询的规范语与忌讳语	234
第二节 服务时用语与忌讳	236
第三节 客户建议或投诉时用语与忌讳	240
 第七章 银行银行职员必备常识	245
 第八章 银行紧急情况与处理	285
第一节 正确应对火灾	285
第二节 客户异常情况的紧急处理	299
第三节 银行抢劫的应对	304

第一章 银行柜员服务规范

第一节 银行柜员的职业道德

职业道德是从事某一具体职业的人在其工作岗位上所必须遵循的与其职业活动紧密相关的行为准则。职业道德一方面为所从事的职业所决定,一方面也受个人素质与个人良心的制约。

银行柜员职业道德是银行柜员在向客户服务过程中应该具有的并与银行柜员特有的日常工作行为紧密相关的精神面貌和行为准则,它一般包括职业理想、职业态度、职业义务、职业良心、职业荣誉和职业信誉等内容。

银行柜员的职业道德包括十一条:

第一条 执行政策,加强纪律性,做一名努力工作的银行“好士兵”。认真执行金融政策,自觉遵守所工作的银行里的各项纪律和规章制度是银行柜员的基本要求和基本原则。

第二条 廉洁正派,拒绝腐败,防止腐化。银行柜员应该自觉抵御各种腐朽思想和生活方式的侵蚀,坚决反对以权谋私和以工作之便谋取私利的行为,敢于同各种经济犯罪活动做斗争,要做到不贪不沾,不徇私情,不利用柜台搞交易,不以权谋

私。

第三条 爱岗敬业,尽职尽责,乐于奉献。银行柜员应该以主人翁态度对待工作,认真办事,忠于职守,为所工作的银行的业务发展奉献自己的最大能力。

第四条 客户第一,信誉至上,服务为先。银行柜员必须遵守信用,秉公办事,守约有信,尊重客户,不断提高自己的工作质量和服务艺术,为客户提供一流的服务。

第五条 热情周到,文明服务,礼貌待人。银行柜员应当自觉使用文明用语,对待客户和蔼可亲,服务耐心细致,展示良好的行风行貌和个人职业素质。

第六条 团结同事,通力协作,有序竞争。银行柜员是一个整体,彼此之间应该相互理解,每一个人都应当关心同事,乐于助人,服从大局,服从工作分配。

第七条 提高警惕,注意防范,维护安全。银行柜员应当严格遵守规章制度,树立防范意识,保护资金安全。

第八条 勤奋学习,精通业务,勇于创新。银行柜员应当刻苦钻研业务知识,熟练掌握本岗位业务技能,不断提高业务水平。

第九条 严守机密,维护信誉,增强保密意识,保守国家、银行及客户的机密,维护银行在客户中的信誉。

第十条 加强个人修养,维护银行形象。银行柜员应当精神饱满,着装整洁,话语清晰,思维敏捷,以良好的精神面貌,向社会展示良好的企业形象。

第十一条 自觉自律,增强个人、集体和所处行业的荣誉感。银行柜员应该以自己能够从事并正在从事的银行业为荣,应该以自己所工作的银行和自己所处的工作团队为

荣,应该能够以自己做出的优异成绩为荣,并以此自觉自律,向更高的方向前进。

第二节 银行柜员的仪容仪表

仪容仪表,通常是指人的外观、外貌,其中的重点则是指人的容貌。在交往活动中,每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注,并将影响对个人、对个人所代表的整体的评价。

银行柜员的仪容仪表不仅代表了自我形象,更代表了银行柜员所工作的银行的整体形象,因此银行柜员必须保持良好的仪容。

银行柜员的个人仪容仪表要求,有三个方面的含义:

首先是要求仪容仪表自然美。先天美好的仪容相貌,无疑会令人赏心悦目,感觉愉快,而保持大方和自然更是仪容美所在。

其次是要求仪容仪表修饰美。它是指依照规范与个人条件,对仪容进行必要的修饰,扬长避短,设计、塑造出美好的个人形象。

最后是要求仪容仪表的内在美。它是指通过努力学习,不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准,培养出自己高雅的气质与美好的心灵,使自己表里如一。

真正意义上的理想的银行柜员的仪容仪表,应当是上述三个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面,都会失之于偏颇。具体地讲,银行柜员的仪容仪表规范包括四个方面的内容:

一、面部修饰规范

(一)面部要求

1、形象端正。形象端正,即没有五官缺陷,没有瘤块、凸起或其他令人不舒服的脸部异常。

2、注意修饰。要求银行柜员注重修饰自己的容貌,这包括:首先是注意修整、打扮自己的容貌,改善其明显不足之处,也就是说对自己的容貌有意识地扬长避短;其次是要求银行柜员平时要自觉维护并保持自己经过修饰改善的容貌。

(二)修饰规范

进行个人面部修饰时,银行柜台员工所应当遵守的总的指导原则是洁净、卫生、自然。

1、洁净。银行柜员在工作岗位时,必须要保持自己的面部干净、清爽。

2、卫生。银行柜员工在进行个人面部修饰时必须关注卫生问题。要求认真注意自己面容的健康状况。要防止由于个人不讲究卫生而使面部经常疙疙瘩瘩。一旦面部出现了明显的过敏性症状,或是长出了疖子、痤疮、疮疹,务必要及时前去医院求治。切勿任其自然,或者自行处理。

3、自然。银行柜员的面部修饰既要讲究美观,更要讲究合乎常情。银行柜台员工按其工作性质进行面部修饰,最重要的是要“秀于外”与“慧于中”二者并举。

(三)局部修饰

1、眉部的修饰。在一个人的面部,眉毛虽然不一定像眼睛一样引人注目,但是它却绝非可有可无。银行柜员进行眉部修饰时,应当重点注意的是下列三个问题:

一是眉形的美观。眉形的美观与否,对任何人都很重要。大凡美观的眉形,不仅形态正常而优美,而且还应当又黑又浓。对于那些不够美观的眉形,诸如残眉、断眉、竖眉、“八字眉”,或是过淡、过稀的眉毛,必要时应采取措施,进行修饰。

二是眉毛的梳理。银行柜员一定要明白和牢记,自己拥有的美观的眉形,只有在平时经过认真梳理,才能算是真正完美无缺。银行柜员应该养成习惯,每天上班前在进行面部修饰时,要梳理一下自己的眉毛。

三是眉部的清洁。在洗脸、化妆以及其他可能的情况下,银行柜员都要特别留意一下自己的眉部是否清洁。特别应当注意,要防止在自己的眉部出现诸如灰尘、死皮或是掉下来的眉毛等异物。

2、眼部的修饰。对每一个人来讲,眼部是为他人注意最多的地方,因此银行柜员应该特别注意自己的眼部修饰。银行柜员在进行眼部修饰时必须注意:

(1)眼部的保洁。银行柜员应当及时除去自己眼角上不断出现的分泌物。

(2)眼病的防治。眼部一旦生病,往往既会传染于人,而且看起来有损尊容,因此银行柜员要特别注意眼病的预防和治疗。如患有传染性的眼病,就应及时治疗、休息,绝不可与服务对象直接进行接触。

(3)眼镜的佩戴。银行柜员如欲在工作岗位上佩戴眼镜,则有三点注意事项。第一是要注意眼镜的选择。第二是要注意眼镜的清洁。戴眼镜的人,一定要坚持每天揩拭眼镜。如有必要,还应定期对镜架进行清洗。第三是严禁佩戴墨镜。

3、耳部的修饰。修饰耳部时,银行柜员需要注意的主要

有：

一是耳部的除垢。银行柜员务必每天进行耳部的除垢。当然，此举严禁在工作岗位上进行，特别是在接待服务对象时。

二是耳毛的修剪。人们到了一定的岁数，耳孔周围便会长出一毛。银行柜员一旦发现此种情况出现在自己身上，应当及时进行修剪。

4、鼻部的修饰。银行柜员在对自己的鼻部修饰时，重点有三个方面：

一是鼻涕的去除。银行柜员不应当当众以手挖鼻孔、乱弹或乱抹鼻垢，更不要用力将其吸入腹中。有必要去除鼻涕时应当在无人的场所进行，以手帕或纸巾进行辅助，应尽量不要将此举搞得声响大作。

二是“黑头”的清理。鼻部的周围，往往毛孔较为粗大。在清理这些有损形象之物时，切勿乱挤乱抠，造成局部感染。明智的做法，第一平时对此要认真进行清洗，第二是可用专门对付它们的“鼻贴”，将其处置掉。

三是鼻毛的修剪。如同耳毛一样，鼻毛长到一定的程度，也会冒出，一经发现其超长，即应对其进行修剪。然而一定要牢记，千万不要拔自己的鼻毛。

5、口部的修饰。银行柜员在进行口部修饰时，应当注意以下几个方面：

一是刷牙。一个人若是口腔不够洁净，便会产生口臭。银行柜员必须注意口腔卫生，防止嘴中产生异味，最好的办法，就是要认真刷牙。在刷牙时要做到“每天有三”。即每天刷三次牙，每次刷牙宜在餐后三分、钟进行，每回刷牙的时间不少于三分钟。

二是洗牙,维护牙齿,除了要使之做到无异物、无异味之外,还要使之洁白,并且及时地去除有碍于口腔卫生的牙石,最好的办法,就是要定期去口腔医院洗牙。一般地讲,银行柜员半年左右即应该洗牙一次。

三是禁食。有些食物食用后会产生异味,银行柜员应当暂时避免食用一些容易产生刺鼻气味的饮食。它们主要包括葱、蒜、韭菜、腐乳、虾酱、烈酒以及香烟。

四是护唇。当一个人闭口不言时,其嘴唇通常极为惹人注目。因此银行柜员工平时应有意识地呵护自己的嘴唇。要想方设法不使自己的唇部开裂、爆皮。

五是剃须。男性员工,若无特殊的宗教信仰或民族习惯,一定要坚持每日上班之前剃须,切忌胡子拉碴地在工作岗位上抛头露面。女性员工,若是由于内分泌失调而在唇上生出一些过于浓重的汗毛,则亦应及时将其除去。

二、肢体修饰规范

肢体,有时人们将其称为四肢。具体来讲,它指的就是人们的手臂与腿脚。在人际交往和公务活动中,人们的肢体因其动作最多之故,经常会备受关注。银行柜员的肢体修饰所应当遵守的基本规范包括:

(一)手臂的修饰

手臂通常被视为每一名银行柜员所拥有的“第二枚名片”。银行柜员修饰自己的手臂时,应当高度重视:

1、手臂保养。银行柜员平日运用手臂较多,因此银行柜员一定要高度重视保养自己的手臂,尤其是要保养好自己的双手。在正常情况下,一名银行柜员的手臂上不应当总是粗糙、

皸裂、红肿、生疮、长癣,或者创伤不断。

2、手臂保洁。银行柜员要注意手臂的保洁,首先就要注意手臂的清洗。要谨记自己的双手务必要认真做到“六洗”,即至少在六种情况下自己必须洗手:一是上岗之前,二是手脏之后,三是接触精密物品或入口之物前,四是规定洗手之时,五是上过卫生间之后,六是下班之前。

3、手臂妆饰。人们之所以要对自己的手臂进行妆饰,自然是为了替自己增添美感。银行柜员在工作岗位上的妆饰,应当以朴素为美、庄重为美。银行柜员在修饰手臂时,需要特别重视下述几个方面的细节问题:

一是不要蓄长指甲。银行柜员的指甲严禁长过其指尖,不然的话,即算超长,必须予以剪除。银行柜员对于修剪自己的手指甲,要养成“三天一修剪、每天一检查”的良好习惯,并且一定要做到坚持不懈。

二是不要涂化艳妆。出于养护指甲的目的,允许银行柜员平时使用无色指甲油。但银行柜员不应当在处于工作岗位时,在指甲上涂抹彩色指甲油,或者在指甲上进行艺术绘画。在工作之余,银行柜员十指指甲上涂满颜色,甚至十指十色,或是在其上进行微型艺术绘画,固然无可厚非,但若是在工作中这般,则会给人以本末倒置之感,往往令客户难以接受。严禁在手臂上刺青。

再者三是不要腋毛外露。一般而言,银行柜员不会穿着会暴露腋毛的工作装,但万一因为工作的特殊需要,银行柜员必须切记:此前最好剃去自己的腋毛。另外,有个别人体部位往往长有较为浓密的汗毛,应当采取行之有效的方法将其去除。

4、手臂防病。由于银行柜员在工作之时主要借助于手臂,

因此要想方设法对其多加防护,以避免其出现伤病。银行柜员员工要注意防病,主要应当注意下列三点。一是要注意个人卫生,防患于未然。病及时诊治,切勿任其发展。三是要注意工作性质,除不要以伤病之手工作外,还应当注意及时剪除指甲周围的死皮。

(二)腿脚的修饰

银行柜员的腿部修饰应当注意:

1、下肢的清洁。银行柜员在进行个人保洁时,不仅不应该对腿部有所忽略,而且应该对其认真地加以对待。银行柜员应该做到三勤:勤于洗脚,勤换袜子,勤换鞋子。

2、下肢的遮掩。下肢的遮掩包括:一是不要光腿,男性如果光腿,只会令他人对他的一双“飞毛腿”产生厌恶,女性光腿,则通常会被理解为是在故意向异性显示自己的性感和魅力。假使天气过于炎热,必须注意选择长于膝盖的短裤或裙子;二是不要光脚,银行柜员在工作之时,不允许赤脚穿鞋,一定要穿上袜子;三是不要露趾,银行柜员在选择鞋子时,不仅要注意其式样、尺寸,还应该特别注意,自己在穿上鞋子之后,不论是否穿有袜子,都不宜让脚趾露在外面,银行柜员严禁在工作时穿露趾的凉鞋或拖鞋;四是不要露跟,银行柜员不应当穿着无后跟的鞋子,或脚后跟裸露在外的鞋子。

3、下肢的美化。银行柜员在对自己的下肢进行美化时,应当注意的内容包括:一是腿毛,由于多重因素的影响,少数女性的腿部会长出一些腿毛,假如碰上了此种情况,而又要穿裙子,则当事人最好将其去除,或是选择色深而不透明的袜子;二是修剪趾甲,银行柜员应当像经常检查、认真修剪手指甲一样,经常检查并认真修剪自己的脚趾甲;三是忌化彩妆,银行柜员不