

银行礼仪

副主编 张都兴 冯利
主编 王幸福 罗迪

● 中国金融出版社



银行礼仪

主 编:王幸福 罗 迪

副主编:张都兴 冯 利

中国金融出版社

责任编辑:白 焱

责任校对:潘 洁

责任印制:张 莉

图书在版编目(CIP)数据

银行礼仪/王幸福,罗迪主编. —北京:中国金融出版社,
1999.4

ISBN 7-5049-2137-8

I. 银…

II. ①王…②罗…

III. 银行-礼仪

IV. K 891

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 09547 号

出版: **中国金融出版社**

发行:

社址:北京广安门外小红庙南里3号

邮编:100055

经销:新华书店

印刷:北京长阳汇文印刷厂

开本:850毫米x1168毫米1/32

印张:9.75

字数:235千字

版次:1999年5月第1版

印次:2000年12月第4次印刷

印数:36700-39740

定价:20.00元

目

录

第一篇 基本礼仪

第一章 银行员工礼貌礼仪修养	3
第二章 仪表与仪容	19
第三章 言谈举止	37
第四章 应对与进退	55

第二篇 营业办公礼仪

第一章 营业礼仪服务规范	75
第二章 办公室和电话礼仪	104
第三章 公务会议礼仪	126
第四章 接待与外联礼仪	141

目

录

第三篇 涉外礼仪

第一章 涉外基本礼仪·····	163
第二章 出国访问、学习礼仪·····	183
第三章 涉外地区和主要国家的习俗和礼仪 ·····	206
附录:国际金融组织及外国货币·····	245
一、国际金融机构·····	245
二、西方各国的中央银行·····	262
三、世界较大的二十家银行·····	277
四、主要国家和地区的货币·····	297
后 记·····	307

第一篇

基本礼仪



第一章

银行员工礼貌礼仪修养



商业银行是现代经济发展的产物,它向社会提供的商品就是金融服务,它的服务水平、服务质量、服务手段、服务种类,就代表它向社会提供的商品的水平,到底是不是名牌产品,到底能不能在市场竞争中取胜,归根到底要经得起市场的考验。

现代商业银行面临着激烈的同业竞争,要在竞争中处于有利地位,就应该坚持“以客户为中心”的服务宗旨,树立“服务就是效益”的观念,坚持优质文明服务,围绕客户的需要开展银行的各项工作,全方位向客户提供方便、快捷、准确、安全的金融服务。向客户提供优质文明服务,客户满意是最终的标准。因为只有这样,银行才能赢得客户,赢得业务,创造出最佳的经济效益,在为社会服务的同时,促进银行的不断发展壮大。

优质文明服务是体现商业银行经营管理水平和银行员工整体素质的重要标志,是银行管理追求的目标之一,也是银行每一个员工应尽的工作职责和工作义务,是必备的基本素质和职业追求。

优质文明服务并不仅指一般意义上的“微笑服务”、“文明用语”。它的内容包括服务意识、服务语言、服务态度、服务仪表、服务技能、服务质量、服务效率、服务纪律、服务环境、服务手段、服务品种、服务机制、服务文化等诸多方面,是商业银行综合服务功能的标志和体现。只有商业银行各个部门通力合作,全体员工共同努力才能实现优质文明服务这一目标。

为了适应社会主义市场经济对商业银行改革和发展的要求,商业银行必须努力提高员工的职业道德水平,不断加强员工的礼貌礼仪修养,使商业银行服务工作走上规范化、制度化道路,保证和促进商业银行的改革和发展。

要提高整个商业银行的优质文明服务水平并不是一朝一夕的事情,要做的工作相当多。但是最基本的工作是努力提高员工的礼仪修养。

一、礼仪修养的必要性

中国是历史悠久的文明古国,自古就有“礼仪之邦”的美称。

虽然礼仪在漫长的历史发展过程中被打上了时代、阶级的烙印,但是那些为人们所共同遵守的行为规范,一直被作为衡量道德善恶和文明程度的标准。

礼仪,又称礼节,它是文明礼貌的具体体现形式。其核心是以诚相待,相互尊重。因为只有尊重别人,才能得到别人的

尊重。

作为中华人民共和国的公民,我们有义务自觉遵守社会公德,作为金融工作者,我们还应加强职业道德建设,讲究银行礼仪。



银行礼仪,是指在银行业务活动中通行的,带有金融行业特点的行为规范和交往礼节。

讲究银行礼仪,主要有三个方面的意义:

第一,是社会主义精神文明建设的需要。银行服务范围广泛,银行职工的道德风貌直接影响整个社会,讲究银行礼仪,对于社会主义精神文明建设,将产生积极的作用。

第二,是提高队伍素质的需要。要做好金融工作,关键是要有一支思想素质和业务素质好的干部职工队伍。讲究银行礼仪,不仅能促进职工文明素质的提高,也是形成一个有凝聚力的企业文化环境的重要途径。

第三,是深化金融改革的需要。多家金融机构并存,开展有序竞争,需要我们在开拓业务、提高服务水平上下功夫。我们每一个工作人员的仪表风度、言谈举止,都在公众中塑造着所在银行的整体形象,因此,讲究银行礼仪,是赢得竞争优势的一个重要方面。

银行员工要提高自己的礼仪修养水平,首先要充分认识到重视礼仪修养对提高自己的整体素质、维护银行良好信誉、提高

银行服务水平具有重要的作用;其次,应该学习礼貌、礼仪、礼节的基本知识,并且在日常工作、生活中注意运用,通过反复实践以后,才能把礼仪礼节的基本知识转化为员工内在的素质。修养,是指一个人在道德、学识、技艺等方面,通过自觉的刻苦学习,艰苦磨炼以及不断地陶冶,并经过长久的努力逐渐使自己具备的某一方面的素质和能力。礼仪修养则是指个人在礼仪礼节方面自觉地按照社会公共生活的准则要求,不断地进行自我锻炼、自我培养、自我提高的行为活动,并经过努力形成自己的一种在待人接物时所特有的风度。礼仪修养的实质是要求银行员工通过自己的努力,不断地进行磨炼、陶冶和培养,提高对礼仪行为的评价和选择能力,克服自身和外来的不符合礼仪规范的行为。

文明社会应该给每一个社会成员造就一种安定、和谐的气氛,使人们生活得心情舒畅。这是因为公众都注意遵守人与人交往的基本礼仪准则,大家都按照这些准则去待人接物,促成了人们互相尊重和爱护的习惯,同时也为自己生活得愉快创造了条件。反之,如果大家在处理相互关系时随心所欲、各行其是,见面、相处、告别时连句客气话也没有,斗气逞强,很容易“话不投机半句多”,甚至剑拔弩张使工作、生活充满火药味,正确的社会秩序就会被打乱,在不尊重别人的同时,自己也得不到别人应有的尊重,那么工作和生活就会变得灰暗,乏味无趣,这是我们每个人都不愿看到的局面。银行是现代社会的一个重要组成部分,是传播文明的重要窗口之一。作为银行员工,在生活中、在日常服务中讲究礼仪礼节,既是为社会创造一种文明的气息的需要,又是银行树立良好的社会形象的要求,也是在银行内部建立一种文明礼仪的工作环境的需要,是促使社会和谐润滑剂。

二、礼仪修养的基本准则

银行员工首先是社会公民,作为文明公民,每个人都应懂得并切实遵守人际交往中的基本准则,以此作为礼仪修养的主要内容。礼仪修养的基本准则归纳起来大致有:



● 遵守社会公德

公德,是指一个社会的公民们为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最起码最简单的公共生活准则。公德的内容包括:尊重妇女、爱护儿童、关怀体贴老人、遵守公共秩序、救死扶伤等。遵守公德表现了人与人之间的基本的相互尊重以及对社会的责任感,所以,遵守公德是文明公民应该具备的品质。

● 遵时守信

遵时,就是要遵守规定或约定的时间,不能违时或失约。守信,就是要讲信用,对自己的承诺认真负责。现代社会工作节奏快,时间就是生命,时间就是效益,这早已为世人所认同。违时无疑会给对方造成各方面的损失,也是对对方的不尊重。在日常生活和工作中,一个人难免会对他人许下这样或那样的承诺或是达成各种契约。“言必信,行必果”,这是对自身价值的肯定,也是对自身人格的尊重和肯定。因此,违时、失约、不守信用等,都是失礼的行为,是人际交往中的大忌。在银行服务工作中,如果自己和客户约定了时间或是做出了承诺,一般不应轻易

变动,而应想方设法去做到。就是不得已实在需要更改时,也须提前打招呼并做出令人信服的解释,尽量避免给对方造成麻烦或产生误解。凡是需要承诺的事情,要量力而行,不能仅仅是为了顾及面子就随便答应,事后又不负责任地随意毁约。一旦言而无信,尤其是养成了习惯,对别人造成不便固然是一方面,同时也会影响银行的良好信誉和业务开展,对自己的形象和声誉也会有很大的损害。

● 真诚谦虚

人际交往中,需要诚心待人,心口如一,谦恭虚心,不能自以为是。社会生活中常常可以见到这种现象,越是博学多才的人,修养越好,待人处事自然大方,善于听取别人的不同意见,即使是比较尖刻的意见,也给予对方以表达观点和看法的机会,显得平易近人,虚怀若谷。这样做,并不使人感到其无能,而是从普通平凡的小事中感受到其高尚的人格。社会上也有一些人,在人际交往或在公共场合,喜欢自吹自擂,趾高气扬,卖弄学问,夸夸其谈,唯我独尊,听不得半点不同意见。这种自以为是的言行,其实正是缺乏修养的外在表现,这样便不容易在人际交往中获得真正的成功。作为银行员工,在工作中要诚心诚意地对待客户,对待客户指出的疑难问题,要态度诚恳、耐心细致;处理客户投诉,要真心真意,尽力帮助顾客解决实际问题。

● 热情适度

热情指对人要有热烈的感情,使人感到温暖;适度是指对人热情的表现要有一定的分寸,恰到好处,使人感到亲切自然。热情的人往往使人觉得容易接触,也愿意接近交往。一个人如果对任何人、任何事都摆出十分冷漠、不屑一顾的样子,首先在神

情上就是拒人于千里之外。其实有的人本意并非如此,也不是非要摆什么架子,但却容易造成误解。因此,要想获得人际交往的成功,就不应待人冷若冰霜,处事漫不经心,而应加强礼仪修养,使自己待人处事表里如一,热情自然。当然,在银行服务工作和日常人际交往中热情要适度,要与双方的地位、身份和实际情景相符。作为银行工作人员,对客户热情服务是理所应当的,但这种热情,并不意味着无原则,更不能混淆银行员工与客户的界限,而是要在坚持工作原则、工作程序的基础上,热情周到的服务。

● 理解宽容

在人际交往中,理解和宽容是十分重要的,这也是礼仪修养的基本功之一。所谓理解,就是懂得别人的思想感情,理解别人的立场、观点和态度,能够根据具体情况体谅别人、尊重别人,心领神会别人的喜、怒、哀、乐。宽容,就是大度,宽宏大量,能容人,在非原则问题上,能够原谅别人的过失。

要真正做到理解别人,并不是一件容易的事情,特别是需要理解与自己立场、观点和态度不同的人,理解自己看不惯的人,理解有缺陷、有自卑感的人,理解与自己志趣性格完全不同的人时,就更是如此,这确实是需要下一番功夫的。理解的前提,是要宽容。要告诫银行员工,待人处事以宽容的态度,并非是懦弱的表现,而是一种正义的行为,正义的行为往往具有巨大的感化力量。大千世界,芸芸众生,我们不可能要求所接触的人都能够按照自己所定的标准统一行事,或是处处必须使自己满意,尤其是有的人下意识或不经意地在待人处事时有这样那样的不敬乃至失礼行为,遇到这种情况,如果不能宽容,就很难使交往继续下去。宽容别人,不但能缓和气氛,有助于改善交往环境,显示

出自己良好的礼仪修养,而且能在相当程度上潜移默化地影响对方,使其有可能受到感化。在银行服务过程中,也可能遇到一些因为对银行的规章制度不理解,有不礼貌的行为的顾客,这就要求银行员工要多理解客户,宽容大度,这样,才能真正赢得客户的信任。

● 互尊互助

互尊就是人与人之间要互相尊重;互助就是人与人之间要互相帮助。在人际交往中讲究礼仪,并不是虚伪的客套,而是为了表达对别人的尊重。在现实生活中,尊重应该是相互的、礼尚往来的。一位美国人托马斯·哈里森曾经说过:“我是个人,你亦如此,没有了你,我便不是个人。只因为有了你,才有了语言产生的可能;只因为有了语言,才可能有思想;只因为有了思想,才可能有人性,是你给了我重要性。因此,我重要,你亦如此,我若是贬低了你,便是贬低了我自己。”你尊重别人,别人自然也就尊重你,你根本就无意尊重别人,却企盼着处处受到别人的尊重,显然是不大可能的,这是常识性的概念,然而却往往容易为一些人所忽略。

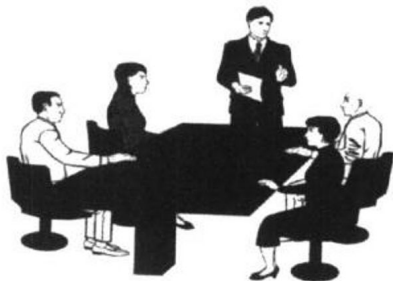
人生在世,不是生活在真空中,谁都有可能遇到困难。自力更生去克服困难固然是十分可贵的精神,但如果能找到帮助,这对于遇到困难的人来说,恰似“久旱逢甘雨”,无疑是莫大的慰藉。而帮助别人,即助人为乐的人自然也会受到感激和尊敬。帮助别人既是礼仪行为,也反映了一个人具有较高的道德情操。如果全社会都能“我为人人,人人为我,从我做起,从现在做起”,重在行动,不尚空谈,那么社会风气的好转便是大有希望的了。

银行作为金融服务部门,要尽量创造条件为客户提供舒适方便的环境,不断推出满足客户需求的业务种类;银行在设计业

务流程过程中,要充分考虑如何方便顾客、如何减少顾客的等待时间、如何满足特殊顾客(如残疾人、外国人)办理业务时的特殊需求,以全面提高银行的服务水平。

三、培养礼仪修养的途径

礼仪修养是一个自我认识、自我磨炼、自我提高的过程。是通过有意识地学习、仿效、积累而逐步形成的,需要有高度的自觉性。一名银行员工在银行内工作,只是迫于行规的压力才



对客户致意问候,似乎是彬彬有礼,而步出银行,换了环境,就举止轻浮,谈吐不雅,这实际上是礼仪修养缺乏的表现。只有银行员工把礼仪修养看作是自身素质不可缺少的一部分,是事业发展的基础,是完美人格的组成,才会真正有自觉意识和主动性。培养良好的礼仪修养可以通过以下途径:

● 自觉接受礼仪教育

人的自觉性不是先天就有的,而是要依靠礼仪教育,依靠不断的培养,靠社会的健康的舆论导向和良好的环境习染。礼仪教育是使礼仪修养充实完美的先决条件。因此,培训、培训、再培训就是十分必要的了。通过礼仪教育和培训,可以分清是非,

明辨美丑,懂得常识,树立标准,这就使银行员工礼仪行为的形成有了外因条件,为进一步自我修养的内因创造了条件。通过礼仪教育,促使银行员工经过努力,不断磨炼,产生强烈的自我修养的愿望,最后达到处处讲究礼仪的目的。

● 广泛涉猎科学文化领域,学习礼仪方面的知识,使自己博闻多识

现代科学文化发展很快,要适应社会发展,仅仅满足于不是文盲这样的水平显然是远远不够的。涉猎相应广泛,具备多方面的知识,对于人际交往是大有益处的。一般来说,讲文明、懂礼仪、有教养的人大多是科学、文化知识丰富的人。这种人逻辑思维能力强,考虑问题周密,分析事物较为透彻,处理事件较为得当,在人际交往时能显示出独有的魅力而不显得呆板,不会给人以浅薄的印象。

我国素有礼仪传统,古代、近代、现代的典籍中,有浩繁的有关礼仪礼节的知识,随着改革开放的不断深入和扩大,我国对外交往也日见增加。各国的礼仪风俗等也千类万种,有必要的注意搜集、整理、学习和领会,以利于在实践中运用,久而久之,则能使自己的礼仪修养提到新的高度。

● 积极参加实践活动,注意逐步养成文明礼仪的习惯

仅仅从理论上弄清礼仪的含义和内容,而不去在实践中运用是远远不够的。如果能够经常在文明气氛较浓的环境中接受熏陶,并注意运用所学知识搞好服务工作和社交活动,对于自己增强文明意识、培养礼仪行为将是很有益处的。