

NONGCUN HEZUO JINRONG JIGOU YUANGONG XUEXI DUBEN

——XIANDAI JINRONG FUWU LIYI ZHISHI

农村合作金融机构员工学习读本

——现代金融服务礼仪知识

主编 韩复龄



中国市场出版社
China Market Press

NONGCUN HEZUO JINRONG JIGOU YUANGONG XUEXI DUBEN
——XIANDAI JINRONG FUWU LIYI ZHISHI

农村合作金融机构员工学习读本

——现代金融服务礼仪知识

主编 韩复龄



中国市场出版社
China Market Press

图书在版编目(CIP)数据

现代金融服务礼仪知识/韩复龄主编. —北京:中国市场出版社, 2006. 9

农村合作金融机构员工学习读本

ISBN7 - 5092 - 0092 - X

I. 现... II. 韩... III. 金融—商业服务—礼仪—基本知识 IV. F830.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 102613 号

书 名:农村合作金融机构员工学习读本—现代金融服务礼仪知识

主 编:韩复龄

责任编辑:许 慧 (E-mail: xu_hui 1985@126.com)

出版发行:中国市场出版社

地 址:北京市西城区月坛北小街2号院3号楼(100837)

电 话:编辑部 (010)68012468 读者服务部 (010)68022950

发行部 (010) 68021338 68020340 68053489

68024335 68033577 68033539

经 销:新华书店

印 刷:北京国防印刷厂

规 格:850×1168 毫米 1/32 15.875 印张 380 千字

版 本:2006 年 9 月第 1 版

印 次:2006 年 9 月第 1 次印刷

书 号:ISBN7 - 5092 - 0092 - X/F · 56

定 价:38.00 元(全二册)

前 言

我国是一个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”之誉,礼仪文化知识在规范人们行为、协调人际关系、维系民族团结、推动社会发展与文明进步等方面都起到了不可估量的积极作用。随着世界经济一体化和中国加入 WTO,中国金融业和世界接轨已是大势所趋,规范金融行业的交际礼仪已经成为从业人员所必需。没有规则,人际交往难免各行其是,难以达到交流目的。正如古语所言:“不学礼,无以立。”

银行提供的主要是金融服务。在现代经济社会激烈的市场竞争中,银行作为经营货币及货币资本的特殊企业,既是现代经济的枢纽,又是服务于客户的第三产业。靠什么来竞争?拿什么来吸引客户?答案是:靠实力、靠服务。服务强行,是银行永恒的发展主题。银行的服务行为,通常指的是银行的全体从业人员在工作岗位上的所作所为,换言之,是银行的全体工作人员的工作表现。银行的服务宗旨是竭诚服务、信誉至上、顾客第一。凡此种种,均应在银行服务礼仪中得到充分而具体的体现。农村信用社作为中国金融服务行业的重要组成部分,其员工日常工作及言行无疑都需要一定的礼仪规范,遵守礼仪规范有利于增强农村合作金融机构员工的沟通交往能力,有利于提高农村合作金融机构整体素质,有利于农村合作金融机构坚持“以客户为中心”的服务宗旨,也有利于农村合作金融机构提高服务水平和服务质量。在竞争日益激

烈的市场经济中,银行除了做好微笑服务、站立服务、限时服务外,更重要的是要推行人性化的优质服务,才能取得竞争的主动权。鉴于此,我们编写了这本《现代金融服务礼仪知识》。

现代社会礼仪纷繁复杂,本书从基本礼仪知识讲起,涉及礼仪概述、个人礼仪、社交礼仪、公务礼仪、银行礼仪、现代商业银行客户满意、国际礼仪等方面内容,简明扼要地介绍了农村合作金融机构员工应该掌握的礼仪知识。在必要之处还添加了大量实例,以便于理解和吸收。考虑到本书是专门为农村合作金融机构服务的,因此编写中突出针对性、实用性的特点,结合农村合作金融机构实际需要和读者的层次编写。在编写中,我们力求涵盖农村合作金融机构经营中常见的礼仪问题,并将篇幅控制在合理范围之内,使全书整体上更加精炼、合理。

本书由中央财经大学金融学院韩复龄教授主编,祁满荣、张榕容为副主编,杨雪参与编写。

整个编写出版过程得到了有关部门和人士的支持,参考了大量关于礼仪的国内外著作,或直接引用了一些资料,他们的真知灼见使本书增色不少,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者的水平和掌握的资料所限,书中难免会有不足之处,恳请农村合作金融机构员工和广大读者不吝指教。

编 者

2006年4月

目 录

第 1 章 现代金融服务礼仪概述	(1)
1-1 什么是礼仪?	(1)
1-2 礼仪从何而来?	(1)
1-3 何时适用礼仪?	(2)
1-4 礼仪包括哪些内容?	(2)
1-5 礼仪有什么特征?	(3)
1-6 礼仪有什么功能?	(3)
1-7 注重礼仪的基本理念是什么?	(3)
1-8 什么是服务和客户服务?	(4)
1-9 什么是金融服务?	(4)
1-10 金融服务礼仪的重要性是什么?	(5)
1-11 金融服务从业人员的职业意识包括什么?	(5)
第 2 章 现代金融服务基本礼仪规范	(8)
一、仪容礼仪	
2-1 仪容美是外在美,注重仪容美有何意义?	(8)
2-2 哪些个性弱点有损人格魅力?	(9)
2-3 修饰头发的基本常识与技巧有哪些?	(10)
2-4 美容化妆的基本常识与技巧有哪些?	(11)
2-5 社会交往中,双手应该注意哪些细节?	(13)
[仪容自照]	(13)

二、仪表礼仪

2-6 什么是仪表? 现代金融服务为何要重视仪表?	(15)
2-7 仪表与服饰的关系是什么?	(15)
2-8 什么是仪表礼仪中的“三A”原则?	(16)
2-9 服饰的 TPO 原则是什么?	(16)
2-10 着装有哪些基本要求?	(17)
2-11 服饰色彩有何学问?	(18)
2-12 如何选择和搭配服饰色彩?	(19)
2-13 职业男性着装的基本要求是什么?	(21)
2-14 男士的服装有哪些种类?	(21)
2-15 男士如何选择西装?	(22)
2-16 男士如何选择衬衫?	(23)
2-17 男士如何选择领带?	(23)
2-18 男士如何搭配西装、衬衫、领带?	(23)
2-19 男士如何选择合适的袜子?	(24)
2-20 男士如何穿好西装?	(25)
2-21 女性着装有何礼仪规则?	(26)
2-22 女士的社交服装有哪些种类?	(27)
2-23 女士如何选择西装?	(28)
2-24 女士如何选择裙装?	(28)
2-25 女士应如何选择鞋和袜?	(28)
2-26 什么是补正装? 有何作用?	(29)
2-27 什么是饰物礼仪?	(29)
2-28 职场着装要注意哪些方面?	(36)
2-29 金融服务人员有何服饰禁忌?	(36)

三、仪态礼仪

- 2-30 仪态礼仪的重要意义是什么? (38)
- 2-31 个人举止仪态的基本要点是什么? (38)
- 2-32 什么是体姿? 体姿有何意义? (39)
- 2-33 什么是正确规范的站姿? (39)
- 2-34 男士的基本站姿和女士的基本站姿分别是什么?
..... (40)
- 2-35 正确规范的坐姿有哪些基本要求? (40)
- 2-36 什么是正确规范的行姿? (41)
- 2-37 什么是变向行姿? (42)
- 2-38 穿不同服装时的行姿有何不同? (43)
- 2-39 什么是正确的蹲姿? (44)
- 2-40 仪态礼仪中有关表情的礼仪规范有哪些? ... (44)
- 2-41 什么是规范的手势? (47)
- 2-42 常用的手势语有哪些? (47)
- 2-43 金融服务人员的行为禁忌有哪些? (49)
- 2-44 低处取物应注意哪些动作仪态? (50)
- 2-45 递物、接物应注意哪些动作仪态? (50)
- 2-46 在公共场所出入房间时需要遵守什么礼仪要求?
..... (50)
- 2-47 搭乘电梯应注意哪些礼仪规范? (51)
- 2-48 使用洗手间应注意哪些礼仪规范? (51)
- 2-49 上下楼梯应注意哪些礼仪规范? (53)
- 2-50 步行时应注意哪些礼仪规范? (53)
- 2-51 乘坐轿车时应注意哪些礼仪规范? (55)
- 2-52 乘坐公共汽车时应注意哪些礼仪规范? (56)

2-53 乘坐飞机时应注意哪些礼仪规范?	(56)
----------------------------	------

第3章 现代金融服务从业人员日常礼仪

(59)

一、介绍礼仪

3-1 自我介绍要遵循哪些原则?	(59)
3-2 怎样进行自我介绍?	(59)
3-3 怎样恰当地介绍他人?	(61)
3-4 怎样介绍集体?	(62)
3-5 如何做有个“礼”的被介绍者?	(63)

二、称呼与问候礼仪

3-6 称呼礼仪应该注意些什么?	(63)
3-7 怎样有礼貌地问候他人?	(65)

三、握手礼仪

3-8 握手礼仪的重要意义是什么?	(66)
3-9 哪些情况下应该握手?	(67)
3-10 握手的正确姿态是什么?	(67)
3-11 握手有何技巧?	(68)
3-12 握手有何禁忌?	(68)

四、名片礼仪

3-13 什么场合下适合使用名片?	(69)
3-14 怎样把握交换名片的时机?	(69)
3-15 递送名片的礼仪有哪些?	(69)
3-16 索要和委婉拒绝名片有哪些礼仪规范可循?	(70)

五、交谈与倾听礼仪

3-17 怎样与人交谈?	(70)
--------------------	------

- 3-18 现代生活中,哪些个人隐私不适合作为交谈话题? (72)
- 3-19 如何正确使用敬语和谦语? (72)
- 3-20 如何赞美别人? (73)
- 3-21 倾听的技巧有哪些? (74)
- 3-22 常见的不善言谈的表现有哪些? (75)
- 3-23 与人交谈时应该保持何种距离? (76)

六、电话与手机礼仪

- 3-24 打电话要做何准备? (76)
- 3-25 什么时间打电话比较合适? (77)
- 3-26 给别人打电话时,如何通话才是有礼、有效的? (77)
- 3-27 如何遵守接电话的礼仪? (78)
- 3-28 如何正确代接电话? (79)
- 3-29 手机使用礼仪有何内容? (80)

第4章 现代金融服务从业人员办公室礼仪 (83)

一、办公环境礼仪规则

- 4-1 如何营造令人满意的工作环境? (83)
- 4-2 上下班应遵守怎样的礼仪要求? (85)
- 4-3 办公设备的使用有何礼仪要求? (86)
- 4-4 办公室基本举止礼仪有什么要求? (88)
- 4-5 金融服务从业人员如何在着装上维护职业形象? (88)
- 4-6 金融服务从业人员如何在行动上维护职业形象? (89)

4-7 办公期间用餐应该注意哪些礼节?	(93)
二、办公室人际关系处理礼仪规范	
4-8 办公室相互合作、相互协调的基本要求有哪些?	(94)
4-9 在工作中如何营造良好的人际关系?	(94)
4-10 办公室相互尊重的宜与忌是什么?	(95)
4-11 上级如何接待下级?	(95)
4-12 如何与上级相处?	(96)
4-13 做好秘书工作应注意哪些礼仪修养?	(97)
4-14 同事相处的礼仪规范有哪些?	(99)
4-15 办公室里如何恰当地与异性相处?	(100)
 第5章 现代金融服务事务礼仪	
一、现代金融服务公文礼仪	
5-1 现代金融服务从业人员文书作业有何要求?	(102)
5-2 写信时应做到的礼仪规范有哪些?	(102)
5-3 书信中有哪些礼貌专用语?	(103)
5-4 发信礼仪有哪些?	(103)
5-5 书写商务邀请信(函)有何规范?	(104)
5-6 制作请柬有何要求?	(105)
5-7 邀请信(函)及请柬递送礼仪有哪些?	(105)
二、现代金融服务接待与拜访礼仪	
5-8 现代金融服务礼仪接待工作的原则是什么?	(106)
5-9 接待有几种规格?	(107)

- 5-10 接待客人前应该做何准备? (108)
- 5-11 在正式接待服务中,如何完整地做好接待工作?
..... (108)
- 5-12 接待客人时,要注意哪些引领礼仪? (109)
- 5-13 接待服务中,座次应如何安排? (110)
- 5-14 接待服务常犯的错误有哪些? 避免失误有何
参考措施? (111)
- 5-15 如何对待信访? (112)
- 5-16 拜访包括哪些步骤? (113)
- 5-17 拜访前应该做何准备? (114)
- 5-18 拜访时应该注意什么? (114)
- 5-19 金融事务中收授礼品应遵守哪些礼仪? (115)

三、会务礼仪

- 5-20 会议的计划与筹备工作应该注意哪些规范要求?
..... (116)
- 5-21 会议主持人应该如何主持会议? (121)
- 5-22 在会议进行阶段,会议的组织准备者要做的主要
工作有哪些? (122)
- 5-23 与会人员如何做到有“礼”? (123)
- 5-24 会议中如何进行选举? (124)
- 5-25 会议后还要进行什么工作? (124)
- 5-26 会议合影如何安排? (125)
- 5-27 会见应注意哪些礼仪规范? (126)
- 5-28 谈判应注意哪些礼仪规范? (126)
- 5-29 签字仪式应注意哪些礼仪规范? (130)
- 5-30 例会应注意哪些礼仪规范? (132)

5-31	新闻发布会应注意哪些礼仪规范?	(133)
5-32	赞助会应注意哪些礼仪规范?	(134)
5-33	展览会应注意哪些礼仪规范?	(135)
5-34	宴会应注意哪些礼仪规范?	(136)
5-35	晚会应注意哪些礼仪规范?	(142)
5-36	舞会应注意哪些礼仪规范?	(143)
5-37	赛会应注意哪些礼仪规范?	(147)
5-38	茶话会应注意哪些礼仪规范?	(148)

四、餐桌礼仪

5-39	餐前需做何准备?	(149)
5-40	进餐过程中怎样做才能符合礼仪要求?	(150)
5-41	中餐餐具的使用规范有哪些?	(153)
5-42	西式自助餐有何礼仪规范?	(155)
5-43	西餐中,刀叉的使用有何要求?	(155)
5-44	西餐中,餐匙的使用有何要求?	(157)
5-45	西餐礼仪中,餐巾的使用有何规范?	(157)
5-46	斟酒、敬酒及干杯时应该注意哪些礼仪规范?	(158)
5-47	举杯祝福的礼仪要求有哪些?	(160)
5-48	喝咖啡时应注意哪些礼仪?	(161)
5-49	饮茶时应该注意哪些礼节?	(162)
5-50	如何品茶?	(162)

第6章 现代金融企业员工银行礼仪

(164)

一、基本服务规范

6-1	什么是服务道德规范?	(164)
-----	------------------	-------

(一)服务用语

- 6-2 服务语言规范的总体要求是什么? (164)
- 6-3 干部职工在公共场合中必须使用的文明用语有哪些?
..... (164)
- 6-4 电话应答用语有哪些? (165)
- 6-5 会计专业服务用语有哪些? (165)
- 6-6 出纳专业服务用语有哪些? (166)
- 6-7 储蓄专业服务用语有哪些? (166)
- 6-8 信贷专业服务用语有哪些? (167)
- 6-9 公存专业服务用语有哪些? (167)
- 6-10 银行卡业务服务用语有哪些? (168)
- 6-11 国际外汇业务服务用语有哪些? (168)

(二)服务禁语

- 6-12 什么是服务禁语? (169)
- 6-13 行内同志之间的禁止称呼有哪些? (169)
- 6-14 使用电话应答时禁止使用的话语有哪些?
..... (169)
- 6-15 会计专业服务禁语有哪些? (169)
- 6-16 出纳专业服务禁语有哪些? (170)
- 6-17 储蓄专业服务禁语有哪些? (171)
- 6-18 信贷专业服务禁语有哪些? (173)
- 6-19 公存专业服务禁语有哪些? (174)
- 6-20 国际外汇业务服务禁语有哪些? (174)
- 6-21 银行卡业务服务禁语有哪些? (175)

(三)服务态度规范

- 6-22 正确的服务态度有哪些? (176)

(四) 服务仪表规范

- 6-23 规范的服务仪表有哪些? (179)

(五) 服务技能规范

- 6-24 银行业务要求的服务技能有哪些? (179)

(六) 服务质量规范

- 6-25 合格的服务质量是什么? (179)

- 6-26 会计专业质量要求有哪些? (179)

- 6-27 出纳专业质量要求有哪些? (180)

- 6-28 储蓄专业质量要求有哪些? (181)

- 6-29 信贷专业质量要求有哪些? (182)

- 6-30 公存专业质量要求有哪些? (183)

- 6-31 银行卡专业质量要求有哪些? (183)

- 6-32 国际外汇专业质量要求有哪些? (184)

(七) 服务效率规范

- 6-33 怎样实现服务效率? (186)

- 6-34 会计专业服务效率要求有哪些? (186)

- 6-35 出纳专业服务效率要求有哪些? (186)

- 6-36 储蓄专业服务效率要求有哪些? (186)

- 6-37 信贷专业服务效率要求有哪些? (187)

- 6-38 公存专业服务效率要求有哪些? (187)

- 6-39 银行卡专业服务效率要求有哪些? (187)

- 6-40 国际外汇专业服务效率要求有哪些? (188)

(八) 服务纪律规范

- 6-41 规范的服务纪律有哪些? (188)

二、服务环境

- 6-42 营业场所服务环境建设的基本要求有哪些?
..... (189)

三、教育与培训

- 6-43 怎样教育全体干部职工增强服务意识? (190)
- 6-44 怎样看待优质文明服务教育? (190)
- 6-45 优质文明服务教育的内容是什么? (190)
- 6-46 怎样对待优质文明服务规范? (190)
- 6-47 优质文明服务规范的培训怎样体现层次性?
..... (190)
- 6-48 怎样开展优质文明服务规范培训? (191)
- 6-49 怎样保证优质文明服务规范的培训落到实处?
..... (191)
- 6-50 怎样推动优质文明服务活动逐步深入开展?
..... (191)

第7章 现代商业银行客户满意 (192)

一、现代商业银行客户满意的具体行为

(一) 建立信息资料库, 开发数据模型

- 7-1 怎样建立客户信息资料库, 开发客户模型?
..... (192)
- 7-2 怎样建立员工资料库、开发员工模型? (193)
- 7-3 怎样建立竞争对手资料库? (193)

(二) 现代商业银行客户需求和客户期望调查

- 7-4 怎样进行现代商业银行客户需求和客户期望调查?
..... (194)

(三)现代商业银行的客户结构优化控制

- 7-5 怎样进行现代商业银行的客户结构优化控制?
..... (195)

(四)建立客户需求智能响应平台,导入“以客户为中心”的理念

- 7-6 怎样建立客户需求智能响应平台,导入“以客户为中心”的理念? (197)
- 7-7 怎样实施客户满意的金融服务? (198)

二、现代商业银行客户满意的关系维护

(一)现代商业银行客户满意的关系维护概述

- 7-8 现代商业银行客户满意的关系维护的目的是什么?
..... (199)
- 7-9 现代商业银行客户满意关系维护的意义是什么?
..... (199)
- 7-10 怎样实现现代商业银行客户满意的内在要求?
..... (201)
- 7-11 现代商业银行客户满意的维护策略有哪些?
..... (201)
- 7-12 现代商业银行影响客户满意维护质量的主要因素有哪些? (203)

(二)现代商业银行满意的具体维护

- 7-13 现代商业银行满意的维护体系有哪些? (204)
- 7-14 现代商业银行客户满意的维护形式有哪些?
..... (206)
- 7-15 现代商业银行客户满意的具体维护内容有哪些?
..... (208)