

现代金融融



礼仪规范

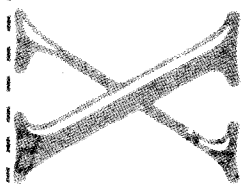
李莉 / 编著



 Hunan Science & Technology Press

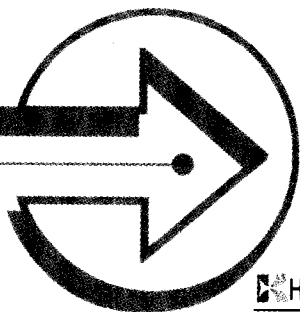
湖南科学技术出版社

现代金融



礼仪规范

李莉 / 编著



Hunan Science & Technology Press

湖南科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代金融礼仪规范/李莉编著. —长沙: 湖南科学技术出版社, 2006. 1
ISBN 7-5357-4449-4

I. 现… II. 李… III. 金融-工作人员-礼仪
IV. F83

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 147407 号

现代金融礼仪规范

编 著: 李 莉

责任编辑: 王 燕

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 276 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-4375808

印 刷: 长沙市银北盛印务有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 长沙市岳麓区观沙岭

邮 编: 410013

出版日期: 2005 年 12 月第 1 版第 1 次

开 本: 700mm×1020mm 1/16

印 张: 10.5

字 数: 159000

书 号: ISBN 7-5357-4449-4/TS·235

定 价: 24.00 元

(版权所有·翻印必究)

目录

开篇：新支柱产业的新规范——现代金融礼仪规范

- 一、礼仪的发展和重要作用 2
- 二、金融行业与礼仪 3

第一章 现代金融基本礼仪规范

★礼仪故事小花絮：良好的礼仪形象——生意场上的“通行证” 6

第一节 仪容礼仪 6

- 一、仪容美是外在美 6
- 二、仪容修饰的基本常识与技巧 7

★礼仪意识小测验：你的职业形象是否符合要求？ 9

- 三、金融行业的仪容要求 9

第二节 仪表礼仪 10

- 一、服装类别与着装要素 10
- 二、西装的穿着礼仪 12
- 三、服饰搭配技巧 14

第三节 仪态礼仪 20

★礼仪故事小花絮：总统的形象包装 20

- 一、基本举止仪态 21
- 二、体态语言 22

★礼仪故事小花絮：微笑带来的效益 24

★礼仪常识点点通：中外手势动作之比较 25

附件：银行对员工个人礼仪要求 27

第二章 金融职业人的职业意识

★礼仪故事小花絮：良好的职业意识赢得宝贵的就业机会 30

第一节 诚信意识 30

第二节 团队意识 32

目录

第三节 责任意识	34
★礼仪常识点点通：“七C”准则	36
第四节 质量意识	36
第五节 遵从意识	37
第六节 服务意识	39
★礼仪常识点点通：服务意识的几个误区	40
★礼仪意识小测验：测试一下你的服务意识	41
第七节 创新意识	41
第三章 金融行业日常礼仪	
第一节 介绍礼仪	44
一、介绍	45
二、交换名片	48
★礼仪常识点点通：巧递名片	50
★礼仪常识点点通：巧识西方名片	50
第二节 会面礼仪	51
一、握手礼	51
★礼仪常识点点通：握手的禁忌	53
二、其他的会面礼	53
第三节 称谓礼仪	56
一、姓名	56
二、称呼	57
★礼仪常识点点通：常用礼貌用语	60
第四节 公共场所礼仪	60
一、乘轿车礼仪	60
二、乘客轮礼仪	61
三、乘飞机礼仪	62
四、乘火车礼仪	64
五、使用洗手间礼仪	65
六、使用公共交通工具礼仪	66
七、乘电梯礼仪	67

目录

八、在游泳场所	67
九、在健身房	68
十、享用桑拿浴	68
十一、球场里的高下	69
十二、高尔夫：绅士的运动	70
第四章 金融活动服务礼仪	
第一节 会计专业服务礼仪	75
一、会计专业服务礼仪用语	75
二、会计专业礼仪服务禁语	75
三、会计专业礼仪服务质量要求	76
四、会计专业礼仪服务效率要求	77
★礼仪常识点点通：信用卡的雏形	77
第二节 储蓄专业服务礼仪	77
一、储蓄专业礼仪服务用语	77
二、储蓄专业礼仪服务禁语	78
三、储蓄专业礼仪服务质量要求	79
四、储蓄专业礼仪服务效率要求	79
第三节 出纳专业的服务礼仪	80
一、出纳专业礼仪服务用语	80
二、出纳专业礼仪服务禁语	80
三、出纳专业礼仪服务质量要求	81
四、出纳专业礼仪服务效率要求	81
第四节 信贷专业服务礼仪	82
一、信贷专业礼仪服务用语	82
二、信贷专业礼仪服务禁语	82
三、信贷专业礼仪服务质量要求	83
四、信贷专业礼仪服务效率要求	83
五、信托贷款操作	84
附件：金融行业英语礼仪用语	85
第五章 金融事务礼仪	
第一节 金融行业社交礼仪	98
一、金融行业礼仪文化设计	99

目录

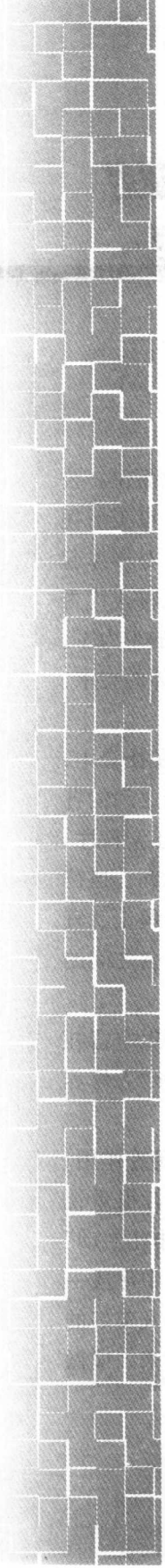
二、金融事务信函礼仪	102
三、金融事务送礼	103
★礼仪故事小花絮：“礼多人不怪”	104
第二节 商务会议与商务洽谈	105
一、商务会议	105
二、商务洽谈	107
★礼仪常识点点通：洽谈小窍门	108
★礼仪常识点点通：洽谈会上的“握手”	109
★礼仪常识点点通：特殊情况特殊处理	110
第三节 金融事务应酬	110
一、金融事务接待与拜访	110
★礼仪常识点点通：拜访要领	112
二、商务邀请信（函）和请柬	113
三、工作餐及宴请	115
第四节 其他国家商务礼仪	117
一、亚洲国家	117
二、欧洲国家	121
三、美洲国家	127
四、其他地区	130
第六章 外事交往礼仪	
第一节 迎送、会见与会谈	134
一、迎送	134
★礼仪常识点点通：知己知彼	136
二、会见与会谈	137
第二节 几种常见的仪式	139
一、签字仪式	139
二、开幕式	142
第三节 礼宾次序与国旗悬挂	143
一、礼宾次序	143
二、国旗的悬挂	145
附录 1：国际金融机构简介	149
附录 2：部分银行员工行为规范摘录	154

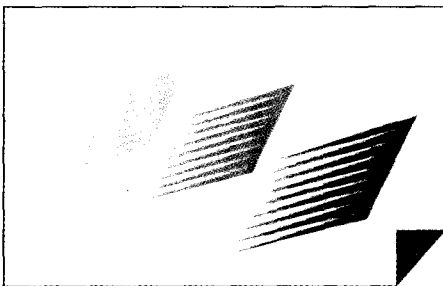


开篇：新支柱产业的新规范

——现代金融礼仪规范

XIANDAI JINRONG LIYI GUIFAN





开篇：新支柱产业的新规范 ——现代金融礼仪规范

一、礼仪的发展和重要作用

礼仪集中反映一个人的个性气质、道德修养、审美修养与文化品位。公众可以从礼仪修养去评价一个金融职业人的道德修养、文化水平、审美情趣和文明程度，所以具备良好的礼仪修养，可以先声夺人，对个人、对群体起到积极的宣传效果，给他人留下良好的第一印象。金融职业人是现时代优秀群体的代表，是先进文化的承载者，也是参与社会实践和国际交往的主力军。随着我国的国际地位不断提升，追求自身完善已成为金融职业人群体的要求，注重礼仪，讲究道德，更是金融职业人必备的素质。

道德是反映人类社会进步和文明程度的一种标准。人们生活在社会中，进行着各种活动，从而形成了各种复杂的社会关系。为了协调人们之间的各种关系，就必须对个人的行为加以适当的约束，以保障社会生活的正常秩序。从这个意义上说，道德就是调整人们之间相互关系的行为规范的总和。道德是人们判断是与非、好与坏、善与恶、荣与辱的标准，是通过社会舆论、宣传教育、道德观念等形成的无形的力量，调整着人与人、个人与社会之间的关系。

礼仪修养的高低决定着个人综合素质的优劣。文化艺术修养可以丰富礼仪修养的内涵，并使个人礼仪修养不断提高；礼仪修养的高低又是个人修养程度、文明程度的标志，与人的思想道德修养密切相关。

要重视礼仪规范的作用，礼仪规范对提高思想道德修养起着促进作用。礼仪中蕴含着对人、对己高度的负责精神。比如我国古代儒家学者很重视“礼”的约束作用，曾提出过“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”等行为规范，其目的在于养成以礼约束自己的行为习惯，并在头脑中形成一种固定的观念形态——凡是不合于“礼”的东西应该自觉摒弃。个人美好的内心世界，通过优雅的举止，礼貌的言行，富于风采的仪表显示出来，应做到表里如一，名副其实。

现代社会,越是竞争激烈,越是要靠礼貌谦和来协调关系。人与人之间要建立相互尊重、平等友爱、相互合作的正常关系,就需要人人讲文明礼貌。现代礼仪的本质就是在平等基础上的相互尊重。无疑,这会使人與人之间的交往更为简洁、更为顺畅。

二、金融行业与礼仪

金融业的发展是现代经济发展的必然,它向社会提供金融服务,它的服务水平、服务质量、服务种类,代表着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。

现代金融行业面临着激烈的竞争,要在经济中处于有利地位就应该坚持“以客户为中心”的服务宗旨,坚持优质文明服务,围绕客户的需求开展金融行业的各项工作,全方位为客户提供方便、快捷、准确、安全的金融服务。向客户提供优质服务,以客户的满意为最终的标准。因为只有这样,金融行业才能赢得客户,赢得业务,创造出最佳的经济效益。在为社会服务的同时,促进金融企业的不断发展壮大。

我国素有礼仪传统,在古代及近、现代的典籍中,有浩繁的礼仪、礼节知识,随着我国国际地位的不断提升,申办奥运会的成功以及加入 WTO 成为现实,金融行业对外交往日渐增多,国内礼仪日益国际化,各国礼仪风俗千姿百态,所以有必要搜集、整理、学习和领会现代金融礼仪,不断提升金融职业人的礼仪修养水平。有利于在金融业务开展时运用,使业务进展更为顺利,同时显示出自己独有的魅力。

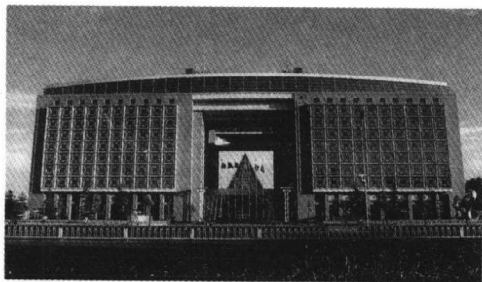
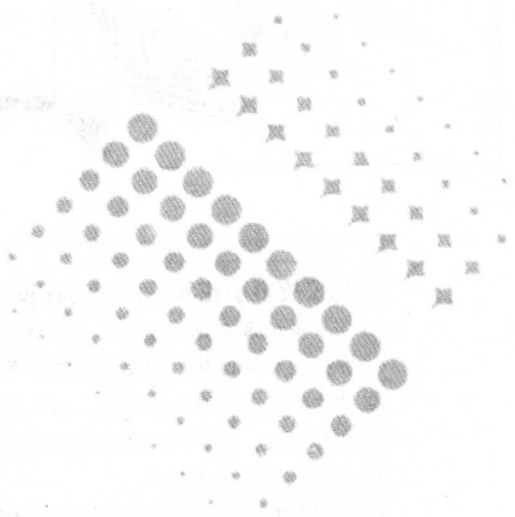
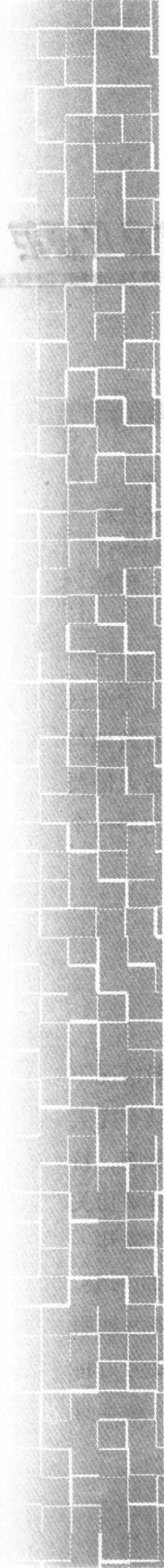


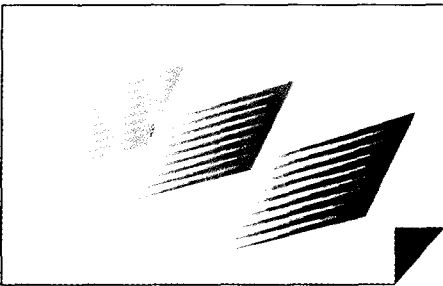
图1 中国人民银行



第一章 现代金融基本礼仪规范

XIANDAI JINKONG LUYI GUIFAN





第一章 现代金融基本礼仪规范

礼仪故事小花絮：良好的礼仪形象——生意场上的“通行证”

美国著名保险公司的总经理常常不修边幅，他的公司也因此进展缓慢。有一次，在他理发的时候，理发师毫不客气地批评他不重视自己的容貌：“你是公司的代表，却这样不重视自己的形象，别人准会这么想：连人都这样邋遢，他的公司会好吗？”从那以后，这位总经理一改过去的旧习惯，开始注意自己在公众面前的仪表、仪态，生意也随之兴旺起来。

随着中国金融市场的逐渐放开，面对金融市场的激烈竞争，每一个金融职业人都感觉到了压力。面对不同的文化，不同的礼仪标准，如何有效地与他人沟通，更优雅地展示一个大国的风范，成为我们每一个金融职业人需要考虑的问题。实力需要在沟通中展现，现代金融基本礼仪规范已成为每一个金融职业人的必修功课。

第一节 仪容礼仪

一、仪容美是外在美

仪容美通常是指一个人的容貌和形体美，仪容美和内在美在一般情况下没有必然的联系，仪容美的人不一定内在美，内在美的人也不一定具有完美的仪容，这是因为仪容有先天的一面。但是，仪容也受后天因素的影响，特别是受社会因素和个人修养的影响。因为人的仪容和人类社会发展有密切关系，现代人的仪容是人类历史发展的结果。此外，一定时代、一定民族和一定阶级的审美观和经济发展状况，又会影响到人们如何去塑造自己的形象。现代的审美观，要求我们按照各岗位特点来塑造自己的外在。为了更好地服务客户，为了公司树立良好的形象，作为当代金融行业职业人，更要努力将自己的外在形象塑造得充满朝气、自然、健康、富于生命力。其实，这本身

也是内在美的一种反映。

仪容在个人整体形象中居于显著地位。仪容传达出最直接最生动的第一信息,反映着个人的精神面貌。个人仪容受两方面因素的影响。其一,是个人的先天条件,自然形成;其二,是后天的修饰和保养。个人容貌是父母给予的,相对定型,却可以通过保养、修饰、装扮而焕然一新,这需要懂得一些美容常识,充分发挥自己的优势,以有效地弥补自身的缺陷。仪容化妆是人体装饰艺术的重要组成部分,也是礼仪交往中不可缺少的物质条件。

具有清新、端正的仪容和恰当自然的修饰是对现代金融职业人仪容的基本要求。仪容要求整洁大方、清新自然,不可浓妆艳抹,只可适当修饰。

端正的仪容可以给予人们以信任感,而恰当自然的修饰又可以给人以愉悦感。

美国历史上最著名的总统林肯,出身于一个拓荒者的家庭,本人是律师,竞选总统时名气并不是很大。他在竞选过程中,收到一个小姑娘的来信,信中说,你的相貌太平常了,你的下巴又光秃秃的,不够威严,不像男子汉,如果你蓄上一大撮胡子,那么我们全家都会投你的票。林肯采纳了小姑娘的意见,蓄上了一撮大胡子,使他的形象增添了几分光彩,果然赢得了许多选民的好感。

二、仪容修饰的基本常识与技巧

1. 仪容的中心——头发

头发为人体之冠。一个人的发型可以反映出一个人的文化修养、审美水平、精神状态,是一个人气质的集中体现。要成为一名优秀的金融职业人员,需要从“头”做起。

第一,发型与脸型协调。

发型对人的容貌有极强的修饰作用,甚至可以“改变”人的容貌。任何一种脸型都有其特殊的发型要求,所以要根据自己的脸型选择发型,这是发型修饰的关键。例如,圆脸型适宜选择将顶部头发梳高,两侧头发适当遮住两颊,避免遮挡额头,使脸部视觉拉长;长脸型适宜选择用“刘海儿”遮住额头,加大两侧头发的量度,以使脸部线条丰满起来。

第二，发型与体型协调。

发型的选择得当与否，会对体型的整体美产生极大的影响。比如，脖颈粗短的人，适宜选择高而短的发型；脖颈细长者，宜选择齐颈搭肩舒展或外翘的发型；体型瘦高的人，适宜留长发；体型矮胖者，适宜选择有层次的短发。

第三，发型与年龄、职业协调。

发型是一个人文化修养、社会地位、精神状态的集中反映。通常年长者最适宜的发型是大花型短发或盘发，以给人温婉可亲的印象。而年轻者适合那些活泼、粗放、简单、富有青春活力的发型。金融行业职业人的发型要给人以自然、清新、利落的感觉，女生以选择齐耳短发、自然式束发、运动式短发为主；男生以板寸、平发、分头等为主，但男女生都不宜披发。

第四，发型与服饰协调。

头发为人体之冠，为体现服饰的整体美，发型必须根据服饰的变化而改变形状。如穿着礼服或制服时，可选择盘发或短发，以显得端庄、秀丽、文雅；穿着轻便服装时，可选择各式适合自己脸型的发式。

作为金融行业职业人，应该选择适合自己职业的发型，即朴素大方、清新利落，这也是个人内在气质、文化素养、内心情感的表现之一。

2. 仪容的重点——美容化妆

化妆是一门技术，也是一门艺术，适度得体的妆容可以展现个人风采，化妆在礼仪文化中起着重要作用，人们在政务、商务及社交生活中装扮自己，一方面表示对他人的尊重，另一方面也展示自己的精神风貌。英国有这样一句谚语：“当你与他人打交道时，他注意你的面部，这很正常。可他要是过多地打量你身体的其他部位，那就有一些不正常了。”虽然我们不主张现代金融职业人浓妆艳抹，但对化妆的基本了解和掌握，有助于在工作交往中提升个人形象。

护肤是美容的基础。做好护肤是美容化妆的先行条件，只有重视皮肤的护理，才能使化妆起到良好的改善作用。应当选择正确的肌肤保养品进行皮肤的基本护理，保证皮肤的健康。

面部化妆以突出五官中最美的部分并掩盖或矫正面部缺陷为目的。通过恰当的淡妆修饰展现自然、清新、大方的美，适宜于上班或家居使用；如果参加特殊的晚宴、演出等社交场合则可通过浓妆塑造出庄重、高贵的形象。

对自己的仪容进行适度的修饰与维护，其要点是修饰与化妆。在工作场

合，端庄的仪容和恰到好处的修饰既能显示出对同事、对客户的尊重，还能给他们以信任感、愉悦感。

礼仪意识小测验：你的职业形象是否符合要求？

1. 你的化妆过于浓艳吗？
2. 你的戒指、项链等首饰是否过于引人注目？
3. 你的丝袜是否脱丝？
4. 你的服装是否清洁？
5. 你的头发是否清洁，保证无头屑，有光泽，梳理整齐？
6. 鞋后跟是否有磨损？皮鞋是否擦得光亮？
7. 香水是否喷得过多？
8. 你是否会穿深色西服而配白袜子？

三、金融行业的仪容要求

我们生活的时代是一个张扬个性的时代，同时又是一个讲究团队精神的时代。化妆应以所在群体为标准，以显示出优秀职业人的朝气蓬勃、积极奋进的精神风貌。

以自身面部客观条件为基础，适当强化和美化，切不可失真，化妆要妆而不露，化而不觉，从而达到“清水出芙蓉，天然去雕饰”的境界。化妆还应随环境、场合、时间、年龄、身份的不同而不同。应该注意的是现代金融职业人在日常学习、生活中，应以化淡妆为宜；在夜晚的社交娱乐活动中，则“浓妆淡抹总相宜”。总之，化妆应以自然、清新为主，切忌人工痕迹过重，那会丧失了年轻人自然的美感。

化妆还应与服饰相协调。穿着不同，妆的浓淡和体现的格调就要不同。化妆品的色彩应与服饰色彩一致或具有一定的反差，妆容风格应与服饰的格调一致。化妆还要突出重点，“以点带面”。化妆的目的就是要突出和强化美点，这个美点，或是眉，或是眼，或是唇，或是肤，只要我们能正确评价自己，总会找出这个值得突出强化和令人羡慕的美点，也只有在这个时候，你才会是真正美丽的你。



第二节 仪表礼仪

仪表美归根结底是为了显示人体美,所以也是人外在美的组成部分。装饰有发饰、面饰、首饰、胸饰、腰饰、服饰等。恰当的装饰可以对人体起到扬美遮丑的作用,而不得体的装饰却可能弄巧成拙。意大利画家达·芬奇说:“你们不见美貌的青年穿戴过分反而折损了他们的美吗?你不见山村妇女穿着朴实无华的衣服反而比盛装的妇女美得多么?”装饰是否美,不在于装饰是否华贵、时髦,而在于和人的年龄、体型、身份、气质、性格以及所处的环境是否合适、协调。

服饰其实也是一种文化表征,往往能反映出人的审美情趣、精神面貌,因此属于社会美的范畴。服饰美不仅表现人的外在美,还体现着人的精神面貌。仪表美和内在美的关系比仪容美和内在美之间的关系更密切。因为自从人类进入文明时代,衣服就不光是用于御寒保暖,而且还具有审美价值。服饰反映了一个人的道德修养、文化素养和审美情趣。总之,仪表礼仪修养的原则是要把社会性与个体很好地结合起来。

现代金融职业人社交频繁,对外交流的机会越来越多,社会对于这个群体的要求也越来越高,所以,认识仪表礼仪方面的知识,应该成为现代金融职业人必备知识中必不可少的一部分内容。

请记住3个“A”原则:

Aesthetics (美观): 能衬托你的身段和肤色,颜色、质地、纹理上下彼此和谐。

Appropriateness (合适): 想一想要赴会的场合、时间、地点、天气、文化及要会面的人对你的期望。

Attitude (状态): 你的穿着将尽显你自己、公司和所从事的工作的状态。

一、服装类别与着装要素

不同的场合对服装的要求是不同的,比如参加宴会、晚会等重要社交活动的服装与郊游、运动或居家休息的服装,就有很大区别。为了着装得体,就要了解在什么场合应穿什么衣服,什么服装适合在什么场合穿。

1. 正式服装