

● 银行服务礼仪培训首选课程 >>>

做最好的 银行服务

余敬泽◎著



廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

地址：广东省广州市天河区

● 银行服务礼仪培训首选课程 >>>

做最好的 银行服务

徐敬泽◎著



廣東旅游出版社

GUANGDONG TRAVEL & TOURISM PRESS

讲读·游·说·行·记·录·人·生

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

做最好的银行服务 / 徐敬泽著. —广州: 广东旅游出版社,
2015. 4

ISBN 978-7-5570-0013-4

I. ①做… II. ①徐… III. ①银行—商业服务 IV. ①F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 028378 号

广东旅游出版社出版发行

广州市天河区五山路 483 号华南农业大学 (公共管理学院) 14 号楼三楼 邮编: 510642

印刷: 北京嘉业印刷厂

(地址: 北京市大兴区黄村镇李村)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市天河区五山路 483 号华南农业大学 (公共管理学院) 14 号楼三楼

联系电话: 020-87347994 邮编: 510642

787 毫米 × 1092 毫米 16 开 9.5 印张 120 千字

2015 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 32.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。

前言

在 2007 年博鳌亚洲论坛秘书处组织的一场嘉宾对话媒体记者的活动中，很多媒体记者把中国银行业存在的服务态度差、顾客等候时间长等敏感问题一一抛向到场嘉宾中一个颇有行业代表性的人物——中国银行某副行长，从而引发了如何解决金融业服务效率过低、顾客等候时间过长、银行员工服务态度不佳等这些老百姓关注的焦点问题的话题。

紧接着，在中国银监会 2007 年第一季度经济金融形势通报会上，银监会主席刘明康就要求从八个方面着手，切实加强和改进银行业服务质量。如建立弹性岗位，加强专人大堂指导和服务，建立业务等候时间预告制度，加快网点业务综合化建设，增加网点等。

还是在 2007 年，中国银监会提出了“规范化服务年”活动，使得广大的银行顾客，尤其是普通老百姓体验到一种前所未有的被尊重的感觉，同时也使得他们对银行业服务质量的提升充满期待。如今银行的个性化服务、专业化服务、24 小时银行、网上银行等专项服务，让所有银行顾客无处不在地感受着方便与快捷。

目前，中国的银行业务进入了一个以投资理财、消费服务为特征的新阶段，新阶段带来的新变化对我国金融业的发展和服务提出了更高的要求 and 更多的期待。



如今广大银行顾客在和银行发生业务交往的同时，能够亲身感受到中国银行业在面对顾客时所做的种种努力。其中最显著的变化是广大银行职员在具体的业务岗位和服务顾客的过程中，以理解和尊重顾客为中心，同时提升自身的专业素养和个人修养，处处以便利和快捷为目标，力所能及地为银行顾客提供细致周到的服务。当然，也正是在这个时候，不同的银行之间，同银行的不同职员之间在面对各自顾客的时候，因受困于一定的客观环境，在服务顾客时没有一个可以量化的标准，或者在执行标准时生搬硬套，银行服务中以客为尊的核心和宗旨没有充分体现出来，以至于广大银行顾客对银行的服务仍颇有非议，出现了不同程度的投诉。而凡此种种，都可以通过对银行职员的基本服务礼仪进行培训得到改善。

银行服务礼仪主要是指银行里的全体从业人员在各自的工作岗位上所应严格遵循的行业行为规范。所谓行为，指的是人们受自己思想或意志的支配而体现于外在的活动；所谓规范，则是指标准而正确的做法。因此银行职员服务礼仪亦可以理解为银行职员在自己的工作岗位上向银行顾客提供服务时的规范标准行为，具体包括服务设施上的规范和服务行为上的规范两项基本内容。

规范银行服务设施

银行的服务设施随着时间的变化而发生变化。很多银行把过去经营中的广布“点”改为布“精点”，着力打造精品银行营业网点。除了具备银行业务必须有的服务设施外，各个银行更是从服务设施的人性化、时尚化、差异化等多个方面下足了工夫。因此现在各家银行服务设施凸显了较为明显的时代感，功能也日趋完善。

各银行网点都用现代广告耗材从颜色、灯光效果、字体排版等多方面立体而精致地把自身的行名、行徽、营业时间等显著标识传递给广大银

行顾客。

银行内悬挂的必备提示牌以卡通形象和高科技数码显示相结合，时代感极强，科技感突出。原先一般用于摆设的储蓄利率及外汇利率牌价显示板按时开启。网点的保安人员及相关安全监控设备的启用，给银行顾客以温馨感和安全感。各银行必备的“两台一室”也是以方便和舒适为主旨，让众多顾客感受到快捷和方便。

银行的一线柜员上岗时工号、姓名牌清晰醒目，更有多家银行把员工的工号等相关信息做成监督牌，上面标着投诉监督电话，形成一道亮丽的风景。

银行各营业网点对于服务设施的完善和维护都不遗余力。如银行营业网点的服务设施整洁干净，完整无缺。这是银行自身实力的体现，更是对广大银行顾客的尊重。服务设施的完善和维护重点在于银行门面庄严、标志合乎总行规范且醒目，不能出现不应有的错、乱、残、缺、坏等现象。各营业网点非常注重网点空气质量，禁烟措施得体，经常进行扫除作业，把配备的办公用具及桌椅有序归类摆设，并辅以检查监督措施。

对于银行所有员工而言，方便快捷地服务于每一个走进银行的顾客是他们应尽的职责。如“两台一室”的咨询台主要设置在银行正门口入口处附近，并配置训练有素、业务娴熟的员工负责解答顾客提出的每个问题，引导顾客去书写台上处理自己的相关业务。更重要的是不能忽略如笔、印泥、老花镜等顾客急需之物的摆放，做到急顾客之所急，想顾客之所想。

各银行营业网点在顾客休息等候区的建设上都花了不少心思，从休息等候区的舒适度着手，并极尽主人之谊，提供诸如报刊、杂志等读物，纯净水、茶水等免费饮品，银行业务咨询等，让众多等候顾客能安静舒适地等候办理相关业务。



规范银行服务行为

银行服务设施的不断完善，也给银行服务提出了更高的要求——银行顾客在使用和感受这些银行服务设施的同时，体验到银行员工给予的尊重及贵宾般的服务。当银行服务设施这样的硬环境日趋成熟并最终无差异化时，如何做好银行服务这一软环境建设就成为所有银行亟待解决的问题。

银行服务，就是银行工作人员在各自的工作岗位对银行顾客所做的一切。其行为标准和规范集中体现在改善服务态度、提高服务质量上。

改善并端正服务态度是指银行工作人员在面对顾客时，能否真正践行“以服务对象为中心”。具体而言，需要关注并重视以下几点：

接受他人

银行员工在服务于顾客时，要真心实意地接纳对方。就态度而言，指服务于对方时，不要站在对方的对立面，不要有意无意地挑剔、指责、训斥对方，更不要与对方抬杠。总之，就是善待包容顾客。

在具体的服务过程中，银行服务人员包容顾客必须做到两点。

首先，银行职员服务礼仪强调“尊重为本”。在具体服务岗位上，尊重服务对象是对服务人员提出的最基本的要求。

其次，银行职员在服务过程中要宽以待人。在实际工作中，由于顾客的社会地位、文化素养、生活习惯以及民族习性等方面的差异，造成了思维方式、行事方法等的不同，因此要求银行职员在服务过程中，必须宽以待人。需要注意的是，在服务岗位上银行职员的宽以待人是相对的，并非无条件地满足服务对象，其本意是要持正确而健康的心态对之，尊重服务对象，善待服务对象。但对那些明显有违法律道德、损害银行利益的顾客行为，银行职员应坚决抵制。

自尊自爱

在繁忙的银行服务工作中，全体银行职员要高度关注自身形象，要做到自身形象和银行整体形象的协调统一。同时银行职员在工作和生活中都要尊重自己、爱护自己。只有善待自己，才能更好地善待别人。另一方面，善待别人，其实就是善待自己。

银行职员的自尊自爱具体表现在仪表上，要求着装得体，化妆自然而庄重，处处体现出专业而良好的职业形象。

总之，改善并端正服务态度，要求银行职员处处以顾客为中心，热爱银行工作，任劳任怨地在各自的工作岗位上服务顾客，尊重顾客。

改善和端正服务态度的目的是提高服务质量。全体银行职员要对自己的工作提出更高的标准和更严的要求，力求完美，争取顾客高度满意。

如今，提升银行的服务质量已经不是提前到岗、按时营业那么简单了。随着银行业务的不断专业化，金融投资衍生工具的推陈出新，在提供服务时，全体银行职员要规范操作以避免风险，同时更应当精细地把相关业务划分归类，并做好宣传，尤其是要对所提供的服务种类及相关细则制作成册，并在银行营业网点等显著位置摆放，供顾客咨询查阅。当然，提升银行服务质量的本质意义在于银行作为以诚信为本的金融机构给全体公民和银行顾客所树立的一种诚信、守法的形象，让顾客相信，让公民放心。所以全体银行职员更应当严守法纪，执行好国家各项金融方针政策，严守工作纪律，公私分明，行为检点，顾全大局。同时努力提高职业素养，不擅离职守，在工作岗位上不大声谈笑，不做一切与业务无关的事。

随着外资银行在中国开办的分支机构不断增多，外资银行的精确、周到和人性化的服务更是给中资银行提出了新的挑战。自 2007 年下半年以



来，全国各地的金融机构陆续启动“规范化服务年”活动，拉开了中国金融业提升自身服务水平的大幕。通过规范和训练职员自身的行为举止、礼仪修养、工作流程等来达到以客为尊、人性化服务的目的，这既是一个正确的举措，更是银行业提供良好服务的开始。



目录

CONTENTS

第一章 银行职员必备礼仪 /001

仪容 /003

先天条件 /003

个人的修饰和维护 /003

银行职员仪容仪表要求 /004

干净整洁 /004

化妆适度 /006

银行职员职业装穿着要求 /009

男性银行职员职业装穿着基本要求 /009

男性银行职员职业西装的着装规范 /009

男性银行职员职业穿着的其他注意事项 /011

女性银行职员职业装穿着基本要求 /012

银行职员职业装穿着禁忌 /013

银行职员穿着职业装建议 /014

仪态修炼——站姿训练 /016

银行职员站立服务时不雅的站姿 /016

银行职员规范站姿训练 /016

仪态修炼——坐姿训练 /021



不受欢迎的服务坐姿 /021

规范的服务坐姿 /021

仪态修炼——走姿训练 /027

目光 /027

上身动作 /027

注意步位 /028

步幅适当 /028

注意步态 /028

注意步韵 /028

仪态修炼——手势 /029

银行职员服务中的常见手势 /029

规范化服务手势 /035

手势的禁忌 /035

银行职员的表情训练 /036

凝视区间 /037

“重视”你的顾客 /039

传“情”达“意”三法 /039

打造亲和力 /040

微笑服务 /042

见面问候礼仪 /047

问候顾客时的注意事项 /047

应避免使用的问候语 /048

握手礼仪 /049

握手的时机 /049

标准的握手姿势 /050

握手的时间长短 /050

握手的先后次序 /051

应当握手的场合 /051

握手的禁忌 /052

递接名片礼仪 /053

名片的用途 /053

发送名片的时机 /054

递送名片的礼仪 /055

接受名片的礼仪 /055

交换名片的礼仪 /056

电话礼仪 /056

电话语言要求 /057

接电话的礼仪 /058

打电话的礼仪 /059

使用手机的礼仪 /060

第二章 礼仪中的服务 /061

银行职员践行 3A 规则 /063

践行 3A 规则的细节 /063

服务中的接受顾客 /064

服务中的重视、欣赏顾客 /065

服务中的赞美顾客 /067

银行职员的服务规范用语 /069

礼貌服务五语 /069



尊称、敬语看服务 /072

及时说句“对不起” /074

第三章 银行服务的发展趋势 /077

银行服务礼仪的核心要求 /079

银行服务水平的现状 /081

银行提供以客为尊的服务是大势所趋 /083

从马斯洛自我实现理论看以客为尊 /083

银行业针对以客为尊所做的服务设计 /084

银行业看似正常的服务背后——单据带来的尴尬 /085

应对银行“长龙”之我见 /088

让排队成为愉悦的体验 /090

缓解排队引发的顾客不满 /091

充分发挥叫号机的作用 /092

通过 ATM 机看银行服务 /094

第四章 职业道德与服务意识 /097

职业道德——窗口优质服务的基石 /099

服务人员的追求——和谐服务 /099

服务人员必须具备的职业道德 /100

热爱本职工作，精通工作内容 /100

文明待客，周到服务 /100

遵守规章制度，维护企业声誉 /101

发扬团队精神，创造最大效益 /101

弥补窗口服务中缺失的职业道德 /101

窗口服务人员需要具备的服务意识 /103

要有自知之明 /104

要善解人意 /104

要无微不至 /105

缺乏服务意识表现 /107

服务意识的本质 /110

第五章 顾客衡量银行服务的标准 /113

顾客眼中的最好服务 /115

适时 /115

适度 /116

影响银行服务质量的四个因素 /117

银行的服务态度及感情投入 /117

银行提供服务时的工作效率 /119

银行提供服务的程序 /119

银行提供的服务环境 /121

银行的文明服务 /125

规范服务 /125

科学服务 /126

优质服务 /128

礼貌服务 /130

热情服务 /131

后 记 /135





第一章

银行职员必备礼仪

仪容

仪容是指一个人的外貌。在银行职员面对服务对象时，任何人都无法回避个人容貌给顾客留下的印象，这种印象有时候甚至会产生举足轻重的作用。如果自身仪容先天就有缺陷，而在工作岗位上又不加以任何的修饰，难免会造成服务对象对你敬而远之。个人仪容受以下两大因素制约。

先天条件

先天条件主要来自父母遗传。相貌如何受父母遗传制约，所以实际上你的出生就注定了你的容貌，通常无法更改。

个人的修饰和维护

个人的先天条件固然重要，但并不意味着无需任何修饰。作为银行职员，更应当懂得对自身形象的维护。就算你有较好的先天条件，倘若不注重后天的修饰，也会因此失去优势，难以树立良好的个人形象。

银行职员在维护和修饰个人的仪容时要有的放矢，不得过度，亦不能可有可无。以良好的仪容在工作岗位上示人，会获得对方更多的信任 and 好感，服务工作也就会更得心应手。银行职员只有在工作岗位上给顾客留下良好的第一印象，方能在具体的服务顾客过程中迈出优质服务的第一步。

