



银行客户经理培训 畅销书

★当当网★
金融畅销书

YINHANG LIYI YU
WANGDIAN BIAOZHUNHUA FUWU PEIXUN

银行礼仪

网点标准化服务培训

云晓晨 著

- ★ 外勤**拓展**客户，内勤**维护**客户
- ★ **拓展**要求高，**维护**要求同样极高
- ★ 外勤不怕苦，内勤不怕繁，则**银行必兴**
- ★ **礼仪不是礼貌**，真正的礼仪是内在高超的**专业技能**与外在得体的**待人接物举止**之完美结合

行长送员工最好的礼物

 中国金融出版社



银行客户经理培训 畅销书



INHANG LIYI YU
WANGDIAN BIAOZHUNHUA
FUWU PEIXUN

F830.3

12

银行礼仪与 网点标准化 服务培训

云晓晨◎著

昆明理工大学图书馆

呈 贡 书 馆

中文藏书章



03002157784

中国金融出版社

责任编辑：贾 真

责任校对：刘 明

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

银行礼仪与网点标准化服务培训 (Yinhang Liyi yu Wangdian Biaozhunhua Fuwu Peixun) / 云晓晨著. —北京: 中国金融出版社, 2011. 3

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5805 - 1

I. ①银… II. ①云… III. ①银行—礼仪—职工培训—教材②银行—商业服务—职工培训—教材 IV. ①F830. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 000145 号

出版
发行 **中国金融出版社**

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 13.75

字数 222 千

版次 2011 年 3 月第 1 版

印次 2011 年 3 月第 1 次印刷

定价 28.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5805 - 1/F. 5365

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

序

我国历来以礼仪之邦著称于世，改革开放以来，随着物质生活的改善，人们在经济生活和日常社交过程中越来越需要一种既能体现我国传统文化底蕴，又符合现代中国人生活方式的现代礼仪来协调人与人之间的关系，这使关于礼仪，特别是现代礼仪的话题备受人们关注。

近年来，市面上有许多讲礼仪的书，但专门讲银行职员礼仪的书还不多见。晓云是学服装设计的，这些年她深入银行系统为职员讲授礼仪，颇有些心得，也取得了不小的成就。在她讲授的礼仪规范中，不仅涉及服饰礼仪，还从银行的服务功能出发，从一般消费者所能体验到的服务这个角度来审视银行各窗口部门及其职员的服务功能，并探讨银行职员在这个服务过程中应具备的礼仪内容和行为规范。这项工作至少有以下几方面的益处：其一，规范职员行为，提高服务质量，增强银行的可信度和工作效率，提高银行的软实力和竞争力；其二，通过这些礼仪规范，提高职员自身的思想境界、工作心态、工作能力和水平，同时，也提高了自己的生活质量；其三，使消费者获得一流的服务从而心情舒畅，有利于和谐社会建设；其四，不仅有利于金融系统内部管理水平的提高，而且也会影响其他领域，特别是带动第三产业的服务水平和质量。

目前，我国经济持续高速增长，经济实力不断增强，生产方式进入重要的转型期，人民生活水平不断提高，银行及其服务水平的提高不仅是银行自身的事，也是社会发展所需——就是这本书出版的价值和社会现实意义。我为晓云这些年来所做的努力和取得的成果感到由衷的高兴，也希望她能以此为起点，再接再厉，为国家、为社会作出更多、更大的贡献。

清华大学美术学院教授 李当岐

2010年6月18日于清华园

前言

做一个礼仪技能出众的银行人

每年都去近百家银行教授礼仪，积累了较多的心得。我们中国的银行大部分硬件非常好，但是，软件即服务却不够到位，尤其是缺乏专业的礼仪培训。对于银行而言，做好网点的标准化服务同样重要，优雅的礼仪、专业的技能、标准化的服务构成了高效运作的银行。很多银行行长都非常希望员工业务素质高、网点服务规范，本书希望通过与大家分享银行礼仪和网点标准化管理心得，对提升银行服务水平，提高工作效率有所裨益。

一、礼仪专业、服务到位的银行职员会创造出更多的业绩

在学习礼仪之前首先回答一个问题，我们为什么要学习礼仪这门课程？怎样才能学好？学习礼仪是为了提升我们的服务水准，提高客户满意度。学好礼仪必须注意换位思考，从客户体验的角度评价礼仪的效果；准备礼仪课程。

我们曾经在一家银行做过测试，将员工分为两组，一组接受过专业的礼仪培训，另一组没有经过培训，针对一群客户营销同样的银行理财产品（产品很简单：与资产挂钩的理财产品，起点5万元）。经过一周测试，接受过专业礼仪培训一组的销售业绩明显优于另一组（高出30%），尤其是针对超高端客户，效率提升更加明显。

这个简单的案例说明礼仪的作用非常重要。现在流行一句话：细节决定成败，其实，礼仪同样决定成败。现实中，即便你注意了较多的业务细节，但一个细小的礼仪疏忽有可能使你功亏一篑！

由此可见，银行员工必须精通专业礼仪。每个客户都愿意与气度不凡的先生、举止优雅的女士打交道，将资金交付给他们打理会觉得很安全。每个银行员工都想让自己的气质清新脱俗，举止优雅得体，但是这需要专业的训练、职业的学习。

中国自古就是礼仪之邦，五千年的华夏文明，始终教育我们要知礼、懂礼、守礼、用礼。礼仪对银行人士来说，更多地体现为一种修养和品位。

银行是个冰冷的概念，给客户的印象就是一座坚固的建筑；银行员工

是个温暖的概念，良好的服务会使客户感到无比的温馨。每个员工都是银行的名片，通过对银行员工的品评就可以得出对银行的评价。

礼仪已成为每个银行、每个人与对手竞争的重要“武器”之一。员工的形象决定银行的形象，员工的素质决定银行的成败，每一个行长都希望自己的团队具有高品质的形象。

礼仪培训的目的在于提升银行的服务水平，提高银行竞争力，促进银行产品的销售。我们不是为了学习礼仪而去学礼仪，学好礼仪是为了我们更好地工作和生活。

二、礼仪要成为每个银行员工的必修课

真正懂礼仪、讲礼仪的人，绝不会只在某一个或者某几个特定的场合才注重礼仪规范，不会因为领导的监督才注重礼仪，礼仪的每一个细节都已深入她的骨髓、浸入她的血液。就如同一个经过长期训练的舞蹈演员，无论在哪里都会非常挺拔、气质高雅。在此，真诚地建议各位银行职员认真学习银行礼仪，使自己更加出色。

请各位银行职员思考一个问题：如果领导不在场，没有监督，你在工作中还会要求自己穿着整齐、彬彬有礼、态度可亲吗？你会每天晚上在家里还研究如何做好服务吗？

大家还记得《士兵突击》中的许三多吗？军营中只有他一个人的时候，许三多自己还给自己喊号，每天坚持出操，没有任何的偷懒，就因为他认为自己是一名军人。

我们问问自己，如果换成我们是许三多，我们每个人能做到他那样吗？

荀子云“人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁”，我想补充一句：“银行则无礼不兴”。礼仪需要修炼，魅力需要打造。素质要从心开始，礼仪要从细微入手。心像降落伞，打开才有用。请相信我，拥有这本教材，好好练习、使用，将让你的人生精彩无限，成为人人喜欢的银行白领。

银行业作为服务行业，除了原有的几家国有银行之外，近年又出现了许多股份制商业银行、城市银行、邮政储蓄银行、信用社等金融机构。银行礼仪不仅仅是为了礼貌，更多的是出于竞争的需要。现在的客户非常挑剔，尤其是银行的黄金客户（高端客户）对服务水平要求更高，一个小小的礼仪疏忽，就有可能导致客户的流失。

三、网点标准化服务支撑银行的快速扩张

现在银行设置大量网点，保证服务品质的统一成为主要的课题。一家银行在全国的所有网点，不但硬件装修标准要统一，提供的服务品质也应统一。标准化服务不能靠师傅带徒弟，而应当建立统一的服务规范，使每个员工像机器一样按照既定的规范操作。应当建立标准化的、成确定制式的服务条文，员工按照规定的动作办理业务即可，不需要个人发挥。

四、本书的特色

本书有四个特色：

最大的特色是服务于银行这个独特领域。目前，市场上有许多讲解礼仪的书，都是全方位的，适用于各行业。本书是笔者在众多银行实务培训的经验总结，笔者认为，银行有自身的经营特点，银行礼仪有自身的特殊要求。因此，本书收录、整理了笔者在全国领先银行的培训服务经验。

第二个特色在于实战。本书收录的都是实际培训中的内容，笔者认为学好礼仪的目的是更好地服务客户，提升客户满意度和回头率，甚至能够引发客户的转介绍行动，吸引客户在银行再次下单。学好礼仪是银行经营管理的需要。因此，本书侧重于礼仪的“用”，而非礼仪的“知”。

第三个特色是结合银行业务谈礼仪。礼仪蕴涵在银行业务服务细节中，礼仪是功利的，没有为了礼仪而讲礼仪的，良好的礼仪是为了让客户得到更好的服务体验，促进银行产品的销售，提高银行竞争力，提升银行的商业价值。所以，本书针对大堂经理、柜台人员、客户经理分别介绍礼仪，同时，结合销售理财、网银、结算、存取款等具体业务谈礼仪细节，把礼仪与银行的营销结合介绍。

第四个特色是结合银行团队讲礼仪。银行经营网点由支行管理班子、客户经理、大堂经理、柜台经理、理财经理组成一个团队，习惯称“战斗小分队”。团队中每个人的角色不同、承担的职责不同，因而礼仪要求也各不相同，本书重点讲述团队中各角色的特定礼仪，同时阐述如何实现整体协同作战。

云晓晨
2010年12月

目录

基础篇

第一章 仪表礼仪	3
第一节 银行职员的发型	3
第二节 银行职员面容	5
第三节 银行女职员化妆	6
第四节 银行职员体味	9
第五节 银行职员手部	11
第六节 银行职员口腔	11
第二章 仪态礼仪	13
第一节 银行职员站姿	13
第二节 银行职员坐姿	17
第三节 银行职员走姿	20
第四节 银行职员鞠躬礼仪	23
第五节 银行职员手势	24
第三章 着装礼仪	29
第一节 银行服务人员着装礼仪	30
第二节 银行男职员着装规范	31
第三节 银行女职员着装规范	37
第四节 银行职员着职业装上岗规范	39

职员篇

第四章 大堂经理礼仪服务标准	43
第一节 银行大堂经理服务礼仪重要性	43
第二节 银行大堂经理礼仪守则	44

第三节	银行大堂经理服务标准	49
第四节	银行大堂经理称呼礼仪	53
第五节	银行大堂经理关注礼仪	54
第六节	营业网点大堂经理管理办法	58
第五章	银行柜员礼仪和标准化服务	64
第一节	柜员服务标准	64
第二节	银行柜员营销礼仪	70
第三节	银行柜员规范化管理	72
第四节	柜员星级服务评定办法	73
第六章	银行客户经理礼仪和服务标准	78
第一节	银行客户经理服务态度和服务质量礼仪	78
第二节	银行客户经理与客户交流的礼仪	79
第三节	银行客户经理电话礼仪	81
第四节	银行客户经理名片交换礼仪	83
第五节	银行客户经理握手礼仪	85
第六节	银行客户经理与上级沟通	87
第七节	银行客户经理错误做法	91
第七章	银行理财经理的营销礼仪及规范	93
第一节	理财交谈时的礼仪	93
第二节	理财经理必须具备的素质	95
第三节	理财经理对高端客户的营销	96
第四节	银行理财经理的错误做法	97

服务篇

第八章	银行客户服务中心服务规范	101
第一节	银行客户服务中心基本要求	101
第二节	客服中心制度流程	102
第三节	客服中心服务质量	102
第四节	银行客户服务中心应急措施	104

第五节 银行客户服务中心投诉处理	105
第六节 银行客户服务人员培训	106
第七节 银行客户服务人员行为规范	107
第九章 客户投诉处理礼仪	109
第一节 客户为何不投诉银行	109
第二节 客户投诉是银行的财富	110
第三节 真诚对待投诉电话	110
第四节 银行要把投诉变成金	112
第五节 如何处理银行客户投诉	112
第十章 营业网点内部布置	115
第一节 银行网点外部环境	115
第二节 银行网点内部布置	116
第十一章 完善银行网点服务	121
第一节 培训整改后的网点服务	121
第二节 目前网点服务的问题	123
第三节 解决网点问题的方法	124
第四节 银行晨会	125
第五节 保安人员工作制度	128
第六节 营业网点规范化服务标准	129
第十二章 银行职员用语礼仪	135
第一节 银行职员用语规范	135
第二节 银行服务礼貌用语	137
第三节 银行服务行业用语礼仪	139

商务篇

第十三章 银行职员通信礼仪	147
第一节 银行电话（座机）礼仪	147
第二节 手机使用礼仪	152
第三节 手机短信礼仪	154

第四节 电子邮件沟通礼仪	154
第十四章 银行职员交谈礼仪	157
第一节 银行职员与客户交谈的规范	157
第二节 让你的声音充满个人魅力	159
第十五章 银行职员会客谈判礼仪	162
第一节 会客礼仪	162
第二节 谈判礼仪	165
第十六章 银行职员外出礼仪	167
第一节 银行职员行进位次礼仪	167
第二节 银行职员上下楼梯礼仪	170
第三节 银行职员电梯间礼仪	171
第四节 银行职员乘坐轿车的礼仪	173

咨询篇

第十七章 规范化服务成功咨询案例	177
第一节 定期的银行产品讲堂	177
第二节 对杭州某银行的咨询方案	179
第三节 组织的劳动竞赛	182
第四节 为某股份制银行某分行设计的部分规范化服务考核 管理办法（部分）	184
第五节 为某银行分行做的营业网点服务管理考核、 评比方案（部分）	188
第六节 为某银行制作个性化企业文化	190
第十八章 现场抱怨应急投诉案例分析	195
第一节 大堂经理带来的千万存款	195
第二节 高峰期分流引导客户	196
第三节 面对脾气暴躁客户怎么办	197
第四节 尴尬的称呼	198
第五节 存款分成三个档期多得2259元	199

第六节	二八原理做好差异化营销	200
第七节	报复性客户怎么对待	201
第八节	零售银行的佼佼者	202
第九节	客户有情绪怎么办	203
后记	晓云银行服务礼仪口诀.....	205



银行礼仪与网点标准化服务培训

基础篇

一屋不扫何以扫天下？

——《后汉书·陈蕃传》



第一章 仪表礼仪

银行人士着装得体、仪表可亲、举止得体、谈吐大方不仅能赢得他人的信赖、给人留下良好的印象，而且还能够提高银行职员与人交往的能力。俗话说“人的仪表之美靠的是三分长相、七分打扮”。我们都希望与高素质的银行职员打交道。银行职员不一定必须靓丽、英俊才会被别人接受，只要你具备良好的礼仪、较高的业务素质，就会绽放迷人的魅力。

第一节 银行职员的发型

银行职员的发型是其仪表中极为重要的组成部分。头发整洁、发型得体是最基本的要求，作为服务行业的银行职员，这一点尤其重要。通常银行职员应当以整齐、简单、明快、极少修饰的发型为主。银行职员在进行个人头发修饰的过程中，不仅要遵循常人的一般习惯要求，而且还必须严守本行业、本岗位的特殊性要求。平时要注意以下几点：

——常清洗。银行职员头发应每天清洗，如果有头皮屑应该尽快处理。女职员要定期保养头发，男职员头发要整齐、干净。



图1.1 男职员发型



图1.2 女职员发型

——勤修剪。银行男职员要定期修剪头发，保持平整（见图1.1）。银行女职员头发最好不挡眼睛，工作时要将长发挽束（见图1.2）。

——常梳理。银行职员上班前、换装上岗前、摘下帽子时都应及时梳理头发。千万不要在上班时间梳理头发或直接用手抓挠头发。“当众理云鬓”很不礼貌。如果出现断发、头皮屑纷纷飘落的情景就更尴尬了。

——慎染烫。银行从业人员尤其是窗口服务人员，不宜烫染夸张的发型发色。如果早生白发，可将头发染黑。

——少饰品。银行女职员头发上不宜戴过分花哨夸张的发饰品。可以时尚，但不可以夸张，尤其是不要戴大耳环（见图1.3），颈部也不要戴夸张的大项链（见图1.4）。



银行礼仪专家提示：

银行女职员的长发必须盘起，要求中高盘头，先用黑色橡皮筋固定再用发网将头发网住，整理发网使其圆润、饱满，再梳理好刘海。切忌使用香味过浓的头发定型产品。



图1.3 不可戴过分夸张的耳环



图1.4 不可戴过分夸张的项链

第二节 银行职员面容

人的表情、皮肤等从某种角度会反映人的健康情况、精神面貌、生活状况。粗糙、有瑕疵或过早衰老的皮肤，低落的神情说明人的精神状态不好，会使客户对这家银行的印象和信任都会大打折扣。而容光焕发、神采奕奕的精神面貌说明人的士气高昂，客户会对这家银行留下非常好的印象。



图1.5 银行职员面容

银行职员面部必须保持稳重的微笑、热忱的表情（见图1.5）。银行职员的工作性质决定每天必须以饱满的热情、焕发的精神面貌，投入到工作中去。因此，银行人士对面部肌肤的护理不仅是为了挽留青春、保持光鲜，更是一种礼仪的需要，而良好的礼仪体现了对客户的尊重、对工作的尊重。

一、银行职员面部清洁

清洁是面部皮肤保养的关键，可用洁肤产品洗去脸上的灰尘和多余的油脂。

二、基础保养

基础保养包括使用化妆水和润肤营养霜。可以先用面片蘸取适合肤质的化妆水轻拍面部，再以点弹手法按摩，使其渗透，促进吸收，增加皮肤