Bank

# 银行服务常用手语

## 管理手语 & 聋人手语

主　编◎陈　苏　　王　昆
副主编◎李春燕　　孙　艳



★ 服务指导更及时
★ 默契沟通更有效
★ 客户体验更美好

清华大学出版社

Bank

# 银行服务常用手语

## 管理手语 & 聋人手语

主 编◎陈 苏 王 昆
副主编◎李春燕 孙 艳

清华大学出版社
北京

Bank

# 银行服务常用手语

## 管理手语 & 聋人手语

主 编◎陈 苏 王 昆
副主编◎李春燕 孙 艳

清华大学出版社
北京

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。
版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

银行服务常用手语：管理手语&聋人手语 / 陈苏，王昆 主编. — 北京：清华大学出版社，2016

ISBN 978-7-302-44210-3

Ⅰ. ①银… Ⅱ. ①陈… ②王… Ⅲ. ①银行—商业服务—手势语 Ⅳ. ①H026.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 146872 号

责任编辑：王 定 程 琪
封面设计：徐 超
版式设计：方加青
责任校对：牛艳敏
责任印制：杨 艳

出版发行：清华大学出版社
网 址：http://www.tup.com.cn，http://www.wqbook.com
地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084
社 总 机：010-62770175 邮 购：010-62786544
投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn
质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn
印 装 者：小森印刷（北京）有限公司
经 销：全国新华书店
开 本：148mm×210mm 印 张：4.5 字 数：162 千字
版 次：2016 年 7 月第 1 版 印 次：2016 年 7 月第 1 次印刷
印 数：1～4000
定 价：35.80 元

产品编号：071299-01

## 关于作者

陈苏

资深银行服务培训师、国家二级心理咨询师、国家注册礼仪培训师。专注于银行类客户及员工满意度领域研究咨询十余年，为百余家总分级银行进行客户体验研究及服务营销咨询。

王昆

北京市第三聋人学校教师，北京市特殊教育先进个人，北京市藏书票研究会常务理事。2012年、2013年被聘为北京市手语风采大赛评委。2006年、2008年与北京师范大学、华夏出版社合作编写《中国手语》修订版和《奥运会常用手语手册》手语画稿及封面设计。

## 关于作者

李春燕

资深银行领域咨询师、服务培训师，任职于著名外资研究公司，专注于银行客户体验及满意度研究咨询，擅长一线服务引导及管理工具落地，为多家总分级银行设计并落地服务质量及客户体验改善方案。

孙艳

北京市第三聋人学校教师，在聋校一线工作十四年，中学高级教师，北京市师德先进个人，北京市海淀区学科带头人。2013年、2014年被聘为北京市手语风采大赛培训教师。

# 前言

金融业的竞争，是一种信誉的竞争，更是一种服务的竞争。银行属于服务行业，服务是立行之本，只有不断地增强服务意识，转变服务的观点，强化服务的措施，从服务的质量、服务的手段、服务的内容、服务的态度、服务的环境等方面入手，才能提高优质文明服务的水平。手语服务作为现代商业银行营业厅服务工具，已经被广泛应用。本书是编者们结合了多家银行的实践经验，总结形成的最完善的手语服务系统。

**【服务管理手语】**

目前事前和事后的服务管理实践较多，现场及时服务管理一直存在较大困难，指导因多以语言方式沟通，语气稍有不当，就会令被指导员工很难接受。多家银行实践证明，服务管理手语的应用能够改善服务管理及时性、提高服务管理改正率，已成为多家银行晨会必练内容。在营业厅服务管理过程中，当客户在现场时，服务管理手语能够及时提示员工规范，可以避免当客户面指导员工，不仅能够改善客户体验，也能做到及时服务督导，同时也改善了员工接受指导的意愿。

**【障碍人士手语】**

消费者权益保障成为近年各家银行营业厅服务实践的一个基本要求，为了给银行业服务工作人员与聋哑人士进行无障碍交流提供更全面的学习工具，编者联合手语专家精选了营业厅常用的 60 句手语，供银行一线服务人员学习使用。

本书力图体现三个特点：

一是简明通俗，书中选取的都是银行营业厅服务中最常用的句子；

二是内容丰富，涉及了营业厅大堂、柜面及理财服务的不同场景；

三是喜闻乐见，用清晰准确的图片及符号表达手语，并配有动作说明，易学易掌握。

# 学习手语需注意

**【注意手语的细节】**

手语里很多词语的手势很相近，如果打得不标准，就很容易造成歧义，引发误会。所以，打手语要有力度、干脆、连贯，避免多余的动作。打手语还要富有表情，这不仅是手语动作的需要，也是表达情感的需要。

**【打手语同时要动嘴】**

手语里有很多词语的手势是一样的，听者需要根据我们的口型来辨别我们想要表达的意思。一旦因为地域或者是手语不熟练等原因，对方不能通过手语来明白我们意思的时候，可以通过看口型了解。

**【避免反问句和双重否定句】**

障碍人士的思维比较直接，所以手语表达要尽量简洁明了，避免产生歧义，尤其是不要说反问句和双重否定句。

**【看着手势和对方的脸】**

看别人打手语要以脸为中心，用宽广的视野去观察表达者的手的位置、方向和动作变化、身体姿势，迅速把前后信息连起来理解，要像欣赏一幅巨型画面一样去看手语，不要缩小成小照片，也不要紧盯着手。

# 银行服务管理手语30例



# 目录


01 整理着装 ... 1
02 整理丝巾或领带 ... 2
03 规范站姿 ... 3
04 规范坐姿 ... 4
05 规范行姿 ... 5
06 规范手势 ... 6
07 文明用语 ... 7
08 注意音量 ... 8
09 笑容补充 ... 9
10 迎送客户 ... 10
11 分流客户 ... 11
12 关爱特殊客户 ... 12
13 安抚激动客户 ... 13
14 请尽快巡场 ... 14
15 避免推诿语言 ... 15
16 注意迎接客户 ... 16
17 注意唱收唱付 ... 17
18 提示产品宣传 ... 18
19 请加快速度 ... 19
20 请加开窗口 ... 20
21 我暂时离开 ... 21
22 为客户奉水 ... 22
23 询问理财背景 ... 23
24 请说明风险 ... 24
25 不与客户争执 ... 25
26 留下联系方式 ... 26
27 请勿聊天 ... 27
28 及时求助 ... 28
29 感谢帮助 ... 29
30 你真棒 ... 30

# 目录


拼音符号 ... 1

数字单位 ... 3

金额与时间符号 ... 4

银行名称 ... 5

学习手语的好处 ... 8

大堂服务 ... 9

01 您好，欢迎光临 ... 10

02 我们很高兴为您服务 ... 11

03 请问您要办理什么业务 ... 12

04 见到您真高兴，最近忙吗 ... 13

05 祝您生活愉快 ... 14

06 请慢走，再见 ... 15

07 请出示您的身份证件 ... 16

08 请先取号，我尽快为您办理 ... 18

09 您在 ATM 机取钱更方便 ... 19

10 两万以下使用自动存取款机更节省时间 ... 20

11 操作非常简单，我来指导您 ... 22

12 首先，请您填写这张表 ... 23

13 请在凭证上填写姓名、金额和账号 ... 24

14 请您站在一米线外面排队 ... 26

15 请坐，谢谢您的合作 ... 27

16 请您跟我到 1 号柜台办理 ... 28

17 对不起，不能在这里吸烟 ... 29

18 打扰您了，请保持安静 ... 30

19 不要随地吐痰、乱扔果皮 ... 31
20 我们提供 24 小时服务 ... 32
21 营业时间是周一到周五上午 9 点到下午 5 点 ... 33
22 中午不休息，周末不开门 ... 35
23 天气原因不影响正常营业 ... 36
24 我去复印，请稍等 ... 38
25 很抱歉，让您久等了 ... 39
26 （我）理解您的心情，不要着急 ... 40

柜面服务 ... 41
27 普通账户规定最低存 1 元钱 ... 42
28 每个月存款少于 500 元，收取 10 元年费 ... 44
29 目前短信通知业务是免费的服务 ... 46
30 我的银行卡丢失，怎么办 ... 48
31 密码错误，重新输入一次 ... 49
32 我的卡被吞，但是钱还没有取出来 ... 50
33 经（过）查询，钱已经被扣 ... 52
34 在 3 个工作日内把钱返还到您卡上 ... 53
35 我们对个人提供活期和定期存款，您想存哪种 ... 55
36 一年定期存款利息是 3% ... 57
37 您需要取多少钱，有特别要求吗 ... 58
38 请核对金额并且签名 ... 59
39 请收好现金，保管好您的银行卡 ... 60
40 我要转账，我和对方认识 ... 62
41 请在单据上填写收款人的账号和开户银行 ... 64
42 现在电信诈骗很多，请您注意资金安全 ... 66

43 财产证明是什么用途 ... 68
44 旅行社要求冻结期限是多长？4 个月 ... 69
45 今天美元兑换人民币汇率是 6.234 ... 71
46 把 100 元换成 10 元零钱，我想要新纸币 ... 73
47 经过技术检验，发现这张是假币 ... 75
48 按照规定要没收 ... 76
49 请对我的服务给予评价 ... 77
50 请携带您的随身物品 ... 78
51 修改手机号码 / 购买燃气 / 缴纳电费 ... 79

理财服务 ... 80

52 信用卡在一定额度内先消费后还款 ... 81
53 信用卡可以透支，积分可以兑换礼品 ... 83
54 理财产品有风险，购买前必须做风险评估 ... 85
55 根据评估情况，推荐适合您本人的产品 ... 87
56 您再根据自己的实际情况自主选择决定 ... 89
57 目前代理业务有基金、保险、贵金属等 ... 91
58 如果您有兴趣，可以咨询理财经理 ... 93
59 他根据您的财务状况和投资兴趣推荐产品 ... 95
60 贷款需要夫妻双方户口本、结婚证 ... 97

# 01 | 整理着装

## 应用场景

- 没有着统一的职业装上岗
- 上衣扣子没系或马甲扣子没系时
- 穿着外套，衬衣没入裤时

## 动作说明

双手轻抖两个衣角，提示衬衣要入裤。





双手轻捏胸前衣襟，提示扣子没有系好。

**记忆口诀** 轻捏衣襟扣系上，轻抖衣角入裤了。

## WHY 规范着装

作为专业的金融服务人员，服装是专业形象最关键的直观要素。从古至今，以貌取人是一种普遍的社会心理现象。日常生活和工作中，要重视自己的仪容仪表，以专业的形象向客户展示自身的态度、能力和学识。

## HOW 规范着装

1. 尽量量体裁衣，保持职业装整洁干净，及时熨烫。
2. 扣子随时系好（男士工装系扣请见图示，女士工装扣子全系），衬衣及时入裤。
3. 同一团队着同一服装，例如柜内、柜外人员分团队保持服装一致即可。
4. 对于出现于营业厅的非本营业厅的现场服务人员，例如管理人员、巡检人员、第三方服务人员，均要注意规范着装，以专业的团队形象展示给客户。



# 02 | 整理丝巾或领带

## 应用场景

- 女士丝巾款式不统一或系法不统一时
- 女士丝巾位置不当或松散开时
- 男士没有系领带时
- 男士领带歪斜时
- 男士系领带同时衬衣第一粒纽扣没有系时

## 动作说明



一手轻抚丝巾、领花或领带位置两次。

**记忆口诀** 丝巾领带抚三秒，查看位置调整好。

### WHY 佩戴丝巾领带

在银行工作的许多伙伴，烦恼之一就是工装多以深色为主，颜色不是那么美丽。当系上亮色的丝巾或领带后，就可以打破过于保守的沉闷感觉。如果您的职业装颜色较暗或较深，可以选用色彩与之对比强烈的丝巾，这样会显得比较出彩，于专业之中加入几分活泼。

### HOW 佩戴丝巾领带

1. 选择与职业装适合搭配的丝巾或领带，注意营业厅的伙伴要佩戴统一。
2. 尽量保持整洁干净，尤其是丝绸材质的丝巾或领带，要及时清洗熨烫。
3. 女士丝巾常见的三种佩戴方法见图示。



三角结



燕尾结



花朵结

# 03 | 规范站姿

## 应用场景

- 服务人员站立时有倚靠物体现象时，如倚靠大堂经理台、填单台、服务柜台等
- 服务人员站立时手位不规范，有插兜、抱臂、背手现象时
- 服务人员站立时脚位不规范，有双腿交叉、抖腿、勾腿现象时

## 动作说明



左手握拳同时伸出大拇指，直立贴放于胸部正中间位置。

**记忆口诀** **七点一面站立直，注意脚位与手势。**

### WHY 规范站姿

“站如松”，会让您的精气神更赞。站姿是一个人站立的姿势，它是人的一种本能，也是每个人平时所采用的一种静态的身体造型，同时又是其他动态的身体造型的基础和起点，最易表现人的姿势特征。在交际中，站立姿势是每个人全部仪态的核心。如果站姿不够标准，其他姿势便根本谈不上什么优美。在服务岗位时，规范站姿不仅代表您的服务状态好，也体现了您的专业形象。规范的站姿，有助于提高您在客户心中的信赖度。

### HOW 规范站姿

正确的站姿要求：双眼平视前方，下颌微收，颈部挺直；双肩自然放松端平且收腹挺胸，双臂自然下垂于身体两侧；男士右手轻握左手腕部，左手握拳，放在小腹前或置于身后；女士双手自然叠放于小腹前，右手叠加在左手上，拇指藏于内。

# 04 | 规范坐姿

## 应用场景

- 服务人员就坐时有上身趴伏桌面现象时
- 服务人员就坐时有手托腮思考或说话现象时
- 服务人员就坐时有玩弄手指或笔等物件现象时
- 服务人员就坐时有跷二郎腿现象时

## 动作说明



左手半握拳，伸出拇指和小指，直立贴于胸前方。

**记忆口诀** **收腹挺胸头抬起，注意手位看客户。**

### WHY 规范坐姿

“坐如钟”，会让您的沟通更有效。坐姿如果不正确，看起来会没有精神。客户在与我们沟通时，会直接阅读我们的身体语言，从而影响沟通效果。另外，错误的坐姿也容易令人腰酸背痛，甚至影响脊椎、压迫神经，最终影响身体健康。正确而优雅的坐姿是一种文明行为，它既能体现一个人的形态美，又能体现行为美，是为专业服务加分的最易操作的方法。

### HOW 规范坐姿

1 服务人员就坐时，最佳位置是坐椅面的三分之二，避免倚靠椅背带给人慵懒的感觉。

2 注意头平正、挺胸、夹肩、立腰，双腿并立，男士可以略分开一些。如果长时间端坐，可将两腿交叉重叠，但要注意将腿往回收。

3 经常翘二郎腿，会导致人的脊柱弯曲，造成高低肩。

4 双手规范放在桌面上，或者握笔状态，避免托腮、玩笔、乱动等现象，同时坐在椅子上转动或移动椅子位置也是不太好的。