图书在版编目（悦摇孕）数据

摇商业银行服务管理概论 辕徐辉编著援原合肥：
安徽大学出版社，圆园员园援员
摇阅杂耘晕摇苑园缘愿员园园园

服务带来市场，
服务创造效益，
服务是商业银行的生命线！

仅以此书祝贺中国银行股份有限公司开展“文明优质服务”活动和文明行业创建工作二十周年！

目摇 次

编前语…… 员

第一部分摇商业银行服务的理念和服务管理

引摇言…… 猿

第一章摇商业银行服务的理念及原则…… 苑

摇一、服务的起源、概念与银行服务的定义…… 苑
摇二、银行服务的基本理念…… 员猿
摇三、商业银行服务遵循的基本原则…… 员愿

第二章摇银行服务管理的概念、效用与面临的问题…… 圆猿

摇一、服务管理的基本概念…… 圆猿
摇二、银行服务管理的效用…… 圆苑
摇三、建立银行有效服务管理的前提条件…… 猿圆
摇四、 商业银行服务管理面临的共性问题 …… 猿源

第三章摇商业银行服务应体现的特征 …… 猿苑

摇一、超出客户期望的尊重…… 猿怨

摇二、情感真挚的人性化服务…… 源园
摇三、营造双向合作的市场…… 源圆
摇四、创造客户和银行的共同价值 …… 源源

第四章摇商业银行服务面对的主要挑战 …… 源远

摇一、网络社会挑战银行服务…… 源苑
摇二、知识经济挑战银行服务…… 源愿
摇三、经济全球化挑战银行服务…… 源怨
摇四、新科技时代挑战银行服务 …… 缘园

第二部分摇银行服务管理的导向和目标设计

第五章摇一切以客户为中心 …… 缘缘

摇一、重在客户的感受和服务的品质…… 缘缘
摇二、要善于从细小环节和小事做起…… 缘苑
摇三、关注、重视、关心和尊重客户…… 缘愿

第六章摇以客户价值为导向 …… 远员

摇一、客户价值是银行服务的战略选择…… 远员
摇二、银行服务应抓住客户价值需求的引导…… 远猿
摇三、银行服务是使客户获得的价值最大化…… 远源
摇四、实现客户价值最大化需要做到的工作 …… 远远

第七章摇以客户满意为目标 …… 远愿

摇一、保证客户的满意是维护银行的无形资产…… 远怨
摇二、提高客户的满意度应考虑的主要因素…… 苑员
摇三、培养客户的满意感和忠诚度的关键步骤…… 苑猿

第八章摇以客户服务战略为基础 …… 苑远

摇一、客户服务战略是银行服务管理的基础…… 苑苑
摇二、卓越服务是客户服务战略的保障…… 苑愿
摇三、银行服务战略实践:作出合理的决策 …… 苑怨

第三部分摇银行服务管理基础在员工

第九章摇教育培养员工以客户为中心 …… 愿缘

摇一、培养员工良好服务习惯和理念…… 愿缘
摇二、促成员工服务理念和行为的转变…… 愿愿
摇三、帮助指导员工的服务活动更好地贴近市场…… 怨园
摇四、让员工在服务中感受到自己的价值 …… 怨猿

第十章摇构建全员服务的整体环境 …… 怨远

摇一、是服务至上不是服务至下…… 怨苑
摇二、服务是要体谅更要体验…… 怨愿
摇三、规范、标准、协调与统一 …… 员园员

第十一章摇提升员工服务素质和心态基础…… 员园源

摇一、服务素质是对银行员工内在的要求 …… 员园源
摇二、服务心态决定了员工的服务行为 …… 员园远
摇三、银行服务需要选择合适的人去做 …… 员园苑
摇四、培养员工做好银行服务的能力 …… 员员怨

第十二章摇引导员工理解和善待客户抱怨…… 员员猿

摇一、善待客户抱怨是做好服务的基本前提 …… 员员源
摇二、引导员工学会理解客户的抱怨 …… 员员缘
摇三、理解和善待抱怨要树立客户的权威性 …… 员员远
摇四、依法合规与遵章守纪 …… 员员愿

第十三章摇指导员工善于在服务实践中发现和学习…… 员猿员

摇一、学习如何遵守和灵活运用银行服务规则 …… 员猿员
摇二、通过实际观察和学习提高服务技能 …… 员猿猿
摇三、学会在与客户互动中把握服务良机 …… 员猿源
摇四、培养员工服务创新思维的能力 …… 员猿缘

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第四部分摇商业银行服务管理体系的建设

第十四章摇商业银行服务管理的核心——质量管理…… 员表员

摇一、服务质量管理 …… 员表圆
摇二、提高服务质量策略 …… 员表怨
摇三、服务质量标准与服务流程优化 …… 员愿园
摇四、服务的有形展示 …… 员愿圆
摇五、服务定价、分销与促销…… 员源苑

第十五章摇商业银行服务管理的流程与框架…… 员愿园

摇一、设立客户服务中心,履行服务管理职责…… 员愿园
摇二、客户服务中心的定位及功能 …… 员愿圆
摇三、基层银行客户服务中心的设置及人员配备 …… 员愿缘

第十六章摇选择合适的服务管理模式…… 员愿苑

摇一、强调服务营销的服务管理模式 …… 员怨愿
摇二、突出客户关系的服务管理模式 …… 员怨园
摇三、以服务质量为重点的服务管理模式 …… 员怨员
摇四、围绕客户需求满足的服务管理模式 …… 员怨猿

第十七章摇服务管理的执行与拓展…… 员怨远

摇一、承担服务管理需要知道什么 …… 员怨远
摇二、良好的服务管理承担对客户的服务承诺 …… 员怨愿
摇三、客户服务市场的拓展 …… 员愿怨
摇四、一种服务模式给银行服务管理的启示 …… 员苑员

第十八章摇商业银行服务管理运行与实践…… 员苑猿

摇一、起点于正确识别服务流程 …… 员苑猿
摇二、围绕核心流程的规划与整合 …… 员苑源
摇三、建立可操作的质量评价标准 …… 员苑缘
摇四、持续改进和不断提高 …… 员苑远

摇五、基础在银行一线员工 …… 员愿
摇六、成败在于客户关系管理 …… 员苑

第十九章摇银行服务管理的延伸思考——柔性服务…… 员怨

摇一、传统的服务模式面临的挑战 …… 员怨
摇二、服务管理运作独特属性的要求 …… 圆园
摇三、服务经营环境的竞争性 …… 圆园
摇四、银行服务管理的情感服务和人性化管理 …… 圆猿

第五部分摇银行服务管理的实践要点

第二十章摇商业银行服务管理的切入点…… 圆缘

摇一、建立统一、规范、标准化的服务体系 …… 圆缘
摇二、妥善解决低劣的客户服务 …… 圆源
摇三、正确地理解和聆听客户的期望 …… 圆苑
摇四、让客户服务成为每个人工作的重中之重 …… 圆愿
摇五、做出让客户满意的有效服务响应 …… 圆怨

第二十一章摇服务管理整体性问题处置…… 猿园

摇一、客户导向要以满足下一个链条的需求为中心 …… 猿园
摇二、建设客户导向的银行企业文化 …… 猿员
摇三、为客户提供一流服务的价值 …… 猿猿

第二十二章摇集中力量解决好客户满意的问题…… 猿缘

摇一、影响客户满意的因素 …… 猿缘
摇二、服务管理的重点是如何赢得客户满意 …… 猿远
摇三、研究客户流失原因,控制服务质量…… 猿愿
摇四、服务质量控制的重点是牢牢把握 猿怨缘 …… 猿怨
摇五、重视提高客户满意度对客户忠诚度的影响 …… 源园
摇六、提升客户满意度是服务管理的战略 …… 源猿

第二十三章摇基层日常服务管理和常见服务问题处置…… 圆愿

摇一、分支机构日常服务管理 …… 圆愿
摇二、对员工日常服务活动的管理 …… 圆员
摇三、常见服务问题及客户投诉的处置办法 …… 圆猿
摇四、服务管理程序与检查监督 …… 圆远
摇五、员工培训与激励约束 …… 圆苑
摇六、服务创新与信息反馈、市场调查 …… 圆怨

结语与思考…… 猿缘

附摇录…… 猿苑

主要参考书目…… 猿怨

编摇前摇语

英国人考诺法斯在他的著作《商业银行发展战略——未来十年生存与发展的战略规划》中给未来的银行下了个简单的定义："银行是追逐利润的服务性企业。"对于考诺法斯对金融管理学的贡献和他的学术地位，我知之甚少。但他对银行本质这个富有哲理和洞悉银行未来的定义，我倒是感到了观念的启迪从而印象深刻。从国内商业银行现行的经营管理理念和战略规划状况来看，我认为，这个定义也许确实是让国内许多银行家、银行管理人员和以银行为职业的人，重新梳理自己对于银行本质认识的起点，也是重新审视银行服务最核心地位的开端。一种想法油然而生：是我们应该转变观念的时候了！

对于银行是事实上的服务性企业，国内银行界已经不再有太多的争论。我们欣喜地看到，在激烈的市场竞争和日益成熟起来的客户面前，国内各家银行已经开始不同程度地重视并着手实施自己的服务战略和服务计划，银行经营战略的重点开始向服务战略转移。但是银行的市场化、商业化经营究竟应该是经营货币还是经营服务，在当前国内银行界还是一个争论颇多、认识不一的问题，也是国内银行经营管理中存在较多缺陷和实践误区的所在。尽管我们知道，银行作为"货币商店"的概念正逐渐转变成货币业务代理人，是未来银行的历史取向。以服务作为最核心业务，银行的最大资产不是它的资产负债表，而是它的客户、员工和技术！但这在国内许多商业银行的经营管理的实际过程中，目前恐怕还是一个不太容易说得明确、做得到位、理得清楚的事情。国内的银行家们面临的不单是一个把服务作为重要"产品"来出售的问题，还面临着如何监督这些服务的效率、变化、市场吸引力、风险、成本、利润和服务管理的问题。

如果确认服务是未来银行生存发展核心要素的话，考诺法斯认为：银行必须"像对待工业产品一样，组织服务并对服务定价；必须选择适当的客户；必须以集中市场的方式运作；必须认真观察底线：风险与成本"。实际的要求是，如果国内商业银行认识到银行是追逐利润的服务性企业，这意味着国内许多银行必须重新思考其使命和实施的方式，意味着银行经营管理方式的彻底

变革。

实施商业银行的服务管理，这是一个时不我待的问题，但我们目前还举步维艰。在这样的现实面前，需要我们国内银行业共同的努力，探索前进。

长期从事中国银行基层服务管理工作，一直有一个愿望，就是用书面文字的形式，系统总结一下这些年从事基层银行服务管理的所见所得，把自己在实际工作中学习和体悟到的对如何做好基层银行服务管理工作有益的知识和经验，与金融行业特别是商业银行服务管理工作的同行们共同探讨研究。

圆□□□年是中国银行开展文明优质服务活动 圆□周年，在这样的背景下去思考银行服务的现状和未来，以抛砖引玉的想法，与那些正在从事商业银行服务管理工作和即将步入商业银行服务管理岗位的银行同仁探讨商榷，向希望了解商业银行服务管理的工商企业人士及其他有关人员介绍商业银行服务管理的基本理论和基础知识，也希望能够为热心于商业银行服务管理培训、教学和理论研究的大专院校师生、培训教师、服务行业人员提供一点思路和参考。这既是对银行服务水平提高的一种探索，也是对银行服务工作美好未来的祝愿和真诚的热爱，是我职业生涯中对中国银行开展文明服务活动 圆□周年的纪念和献礼方式。

为此，在工作之余专注于银行服务问题的学习与研究，不断收集与整理有关资料，结合自己在基层商业银行服务管理实践中的体会，作为提高水平和促进研究的探索和尝试，编写了这样一本《商业银行服务管理概论》。

本书从商业银行服务管理的需要，围绕基层银行的服务管理实践问题，阐述了银行服务的基本概念、银行服务管理体系的构建、银行服务管理实践、常见服务管理方法、服务管理规范原则以及服务管理的实际案例，同时结合服务管理的实际案例介绍了如何做好对银行日常服务管理问题的处置，并对如何开展银行服务创新进行了初步的研究和探讨。

本书按照银行服务管理内容学习的需要，从概念介绍开始到实际操作经验结束，共分为 缘大部分 圆□章 怨□个小点，试图向基层商业银行的高级管理人员、高级经理、中层经理以及在业务一线从事客户服务工作的员工介绍，如何树立“客户至上”的观念，规范银行服务管理行为，提升银行服务在银行经营中的战略作用，懂得银行服务管理的基础知识、基本规律和主要管理方法，学会如何运用服务管理的原则和标准，熟练掌握银行客户服务的步骤、方法、技巧以及与客户成功合作交流的要点，理解客户行为和懂得客户服务的重要性所在。通过有关理论和实践经验的总结，帮助有关人员深刻理解商业银行服务管理对于整个银行以及基层银行机构的重要作用，主动学习和自觉培养为

客户服务的方法、技能，掌握与客户交流、打交道的工作艺术。

国内的市场经济尚处于初级阶段，很多条件并未完全成熟，在商业银行服务管理方面，尤其是商业银行基层机构的服务管理，我们还缺乏成功的经验。由于银行服务本身是一种非常普遍又非常宽泛的概念和活动，更多地涉及人们的社会经济活动和社会生活的诸多方面，复杂而丰富，变化而灵动。银行服务管理涉及的内容也是精彩纷呈、不断发展的。基层银行分支机构的服务管理面对的是激烈竞争的市场和数以千万计的客户，其内在规律和科学性，无论是对服务需求还是需求变化的复杂性，都不是在一个很小的范围就可以讨论透彻的。即使就是服务内涵和服务质量管理概念的本身，目前也没有准确的定论。我想，银行服务确实难以用一种方式进行描述。因此，不可能是一本书可以全部涵盖的。

非常感谢那些专心研究银行服务管理问题的国内外专家、学者、有关银行管理人员、基层商业银行服务一线的员工以及诸多客户，他们为我提供了丰富的银行服务管理的理论知识和实践经验，使我有幸能够不断借鉴和学习大量服务管理的书籍资料，提高自身的知识水平和获得实际启发，也为我在本书编写过程中资料的引用和参考提供了很大的支持与便利。特别要感谢中国银行工会工作委员会的各位领导和同仁，我在中国银行一道工作的同事们，在我为中国银行马鞍山分行工作和从事文明优质服务管理期间，给予极大的支持与帮助，从不同角度为本书编写提供了真实而生动的服务管理素材。

同时感谢我的恩师戴栋梅先生以及原中国银行马鞍山分行行长、我真诚的朋友王庆先生为我从事实践提供的扶持和帮助，也真诚感谢我的同事和朋友陈晓梅女士、安徽铜陵学院马克和教授以及安徽大学出版社在本书出版中给予的周到关心、热诚帮助和无私支持。在他们的关心和支持下，我得以编写本书。同时感到由于受自身知识和水平限制，在本书编写过程中难免存在挂一漏万的诸多瑕疵，敬请不吝赐教。

徐摇辉

[illegible]于雨山湖畔

需要全本请访问 www.ertongbook.com

第一部分

商业银行服务的理念和服务管理

引摇言

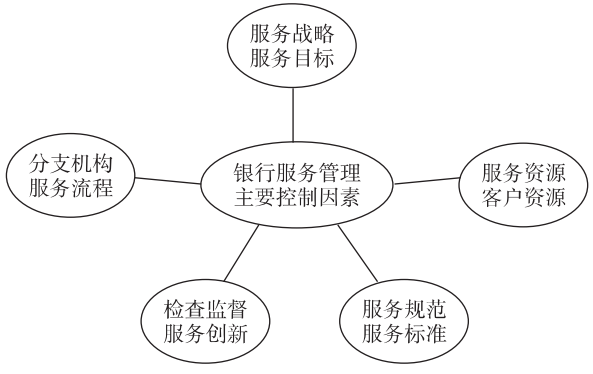
当今，银行业的全球化竞争是一种战略意义上的竞争，而不是战术上的竞争。

英国人考诺法斯说："商业银行业是一个必须有战略计划才可以进军的市场。"在他看来，任何一家商业银行对未来都有独特的计划方式，即使看起来是同一个市场。每家银行都有自己的文化、目标、经营方式、公共关系形象和经营理念。在当今世界金融舞台上，受放松金融管制、全球化、技术和市场力量的推动的影响，银行不断开发出新产品并开拓出新市场，银行业竞争的焦点也越来越明显地集中在各家银行的服务上，虽然迄今为止还没有适应于所有银行的最好的服务战略规划和服务管理模式，但给未来银行服务进行定位的原则和程序已经逐渐明朗起来。在中国银行业全面实施股份制改造和良好公司治理机制的今天以及未来，越来越多的国内商业银行正逐步走向全球化竞争的舞台，这种竞争将成为集中表现在不同银行间效率和效益的比较，构成彼此在客户市场和生存空间上的博弈，展现不是要把其他竞争对手挤出市场之外的竞争，而是在符合市场经济规律和激烈市场竞争环境下的良好共存和科学发展。

有历史资料表明在公元前约两千年可能存在类似银行的组织。最早的银行业务可追溯到古巴比伦王国时期（公元前 [illegible] 前 [illegible]）。但是银行在近数百年中变化很大，古代银行提供的金融服务与今天相比大相径庭，不仅银行经营的内容发生了质的变化，就是提供服务的方式也出现了根本性的飞跃，而且银行服务分工也越来越细，技术和服务专业化程度越来越高。例如，除了银行本身的体制不同外，多样化的银行不断出现，如商人银行、投资银行、私人银行、存款银行、储蓄银行、农业银行、信托银行、大众银行和贴现银行等。自从工业革命以来，银行就是社会与工商业之间的中介，在可获得性和资金利用间的联系作用是银行业的基础，无论社会和技术如何发展，这个基础是银行业得以生存的根本，这个基础的本质就是服务。但银行的这个基础正在面临一系列的竞争压力和新的挑战，同业竞争的日益剧烈，非银行的不断侵蚀：百货商

店、保险公司、承兑机构、各种基金、证券市场、邮政银行、财务公司、经纪人和以货币市场工具交易的其他公司等，它使有声望和有资金实力的公司既从事银行业务也从事非银行业务；它迫使银行需要确立自己的生存战略和寻求新的金融产品。由于银行事实上是服务性企业，银行家面临一个重要的问题是：如何监督这些服务的效率、变化、市场吸引力、风险、成本和利润？这意味着银行必须重新思考其使命和实施的方式。他们必须建立经营战略，搞市场研究，介入产品开发，从事服务战略规划和不断学习。

简言之，就是把银行当做服务性企业来管理、经营，真正把银行办成现代金融服务企业。银行（商业银行）的服务企业属性，我国法律和政策已有明确规定，无须多论。按服务行业属性经营银行理所当然，越来越多的银行开始把银行当做服务企业来经营。但仍有一些银行（分支行）固守传统观念，视银行为行政单位，内部管理重叠。因此，强调商业银行经营服务决非多此一举。



图示摇商业银行服务管理主要控制因素

倡导商业银行服务管理的理念，对国有商业银行尤其重要。在我国金融行业里国有商业银行资产占全部金融机构资产的 遥苑豫左右，在长期计划经济体制下国有商业银行分支机构是按照行政区划进行设置的，机构一直延伸到县，网点繁多。无论是从充分发挥银行的作用，还是从根本上提高银行利润水平来说，都必须加快国有商业银行的改革。毫无疑问，国有商业银行不仅需要在法人治理、产权明晰等方面加快改革，而且需要在经营机制和管理水平上有根本性的转变，但这将是一个长期的过程。当前对于国内的大多数商业银行来讲，更新观念，加强服务管理，优化服务质量，确立“以市场为导向，以利润为核心，以满足客户需要为目标”的思想显得更为现实。银行服务管理，要确立现代企业管理理念。那种按行政方式管理和运作银行的制度和做法应当改变。必须强化市场在银行资源配置中的基础性作用，逐步理顺各种金融产品

的价格关系，同时尽快改革银行服务管理体制，逐步实现银行服务的商品化。在涉及国内商业银行服务管理的问题上，我们认为需要形成这样一系列的共识。

银行服务管理，要充分利用和保护商业银行的现有服务资源。我国国有商业银行具有很大的网络优势，资金和人才并不缺乏，关键是把各种要素充分调动和整合起来，经营好自身的网络、资金、人力，变物理优势为服务优势，变资源优势为竞争优势。在吸收优秀服务管理人才的同时，要特别珍惜、使用、保护好现有的人力资源。

银行服务管理，需要同时强化成本收益意识和战略观念。设立新机构，开办新业务，聘用新员工，投入新资金，都要进行服务成本与收益的比较，兼顾盈利性、流动性、安全性，兼顾当前与长远，有效配置资金。当前，要特别注意加强服务营销，培育和开发潜在客户，既要坚持服务原则，又要积极创新服务，最大限度地实现服务标准化、差异化和规范化，更好地满足客户的服务价值需求。

银行服务管理，要把握国际、国内商业银行的发展趋势。现代商业银行日益朝着全能化、业务多样化、国际化的方向发展，国内银行要适应这些变化，大力开发各种服务品种，积极拓展中间业务，不断扩大非利息收入，拓宽新的业务增长点。一方面要认真研究银行新产品的开发和利用，加大设计、开发、推广新产品的力度，提升产品组合能力，以优质产品拓展业务、争夺客户、获取赢利；另一方面要结合客户服务需求，进行流程整合、人力资源改革和服务资源配置调整，重塑银行服务的整体战略和良好服务形象。

银行服务管理，要加强银行内部协调配合，努力发挥商业银行服务的整体优势。现代银行服务是一项系统工程，每一项服务工作都牵涉到银行前台、中台和后台的联动与配合，单靠一个环节或一个部门是无法保证高质量的服务的；一个部门或一个环节的服务出现问题，直接影响到整个银行的服务。从服务的角度看，银行服务是没有前、中、后台的，在服务管理和服务机制上必须保持一致。

例如，在个人金融服务领域建立统一、安全、高效、灵活的服务平台，实现多渠道分销、统一平台运作和分层次、一站式服务，拿出贴近客户、赢取客户和为客户创造价值的服务方案；在公司业务领域加强分产品、分业务类别、分渠道建设的客户服务及服务管理模式，健全服务规章制度和岗位服务职责，规范服务流程，改造服务管理方法，对客户实行差异化服务，根据贡献大小区分高端客户、中端客户、普通客户，实行针对性强、服务策略不同的服务措施，提供

“定制集成服务”、“量身定做服务”,按照统一服务标准和规范,明确服务内容,提高服务效率,建立服务监督检查预警机制,从不同层次满足客户提高财务收益、增强资金流动性、更多获取服务价值等方面的需求,保证高标准的服务质量。

如何实现这样一个竞争性的战略目标呢?按照社会进步、适者生存的规律,作为提高银行核心竞争力的有效途径,什么样的理念是卓越的?一个合理的说法应该是朝着有利目标寻求短期和长期目标的平衡。客户问题的解决与银行的生存是密不可分的,为了给客户提供一流的解决方案,银行必须从短期和长期的角度理解其业务和机遇,客户的问题必须通过协同努力才能解决,因为银行同时与人和钱打交道。对于现代商业银行的生存和发展来说,答案似乎只有一个:以提供优良服务为前提,保持和创造适应市场与客户需要的银行服务。

竞争是伴随着市场经济的环境出现的,竞争作为市场经济的一个显著特点,给在市场环境下生存发展的商业银行带来巨大的压力和挑战。商业银行是以提供金融服务为主要经营内容的企业,因此市场竞争的焦点更为突出地表现在服务上。与发达国家相比,中国的市场经济只是刚刚起步,中国的商业银行服务仍然处在保守、传统和比较落后的阶段,作为适应市场经济竞争的需要而言,服务本身还相去甚远。

从概念上,银行服务与一般意义上的服务没有本质区别,但在表现形式、服务内容、服务载体、满足需求的类型上,彼此存在区别和特殊性。银行对于产品和市场的选择并不是随心所欲的,在充满竞争并且要求严格的商业环境下,银行服务战略是通过技术和事先的考虑而运行的,在执行过程中还需要辅以技巧,才能成功。商业银行出售的是无形和非实物形态的产品,因此它提供给客户的服务是有自身内在的特殊活动规律的。对于货币这种传统的无差别产品,惟一可以在商业行为中确保竞争优势的途径就是经营这种产品的商业银行所提供的服务范围和质量。为了确定这些服务需要什么,必须进行市场研究:根据市场需求,按客观规律办事,进行有效管理。这正是服务管理所需要承担的任务与职责。

第一章摇商业银行服务的理念及原则

随着社会的进步和发展，打造一流的服务能力已经成为各家商业银行竞争的焦点，也是商业银行能否顺利实现差异化经营的分水岭。银行服务已不仅是银行柜台服务人员或业务部门员工需要关心的事，凡是拥有持续竞争优势和业绩彰显的银行，无一不是由于他们整体和管理团队的中、高级管理人员在战略层面具有卓越服务的理念和采取了优良的服务管理，在战术层面以深邃的客户需求先见能力和能够提供安全、便捷、周到、热情并充分满足客户需求的服务而傲视群雄。作为银行家或银行管理者，我们知道我们在生产什么和将要生产什么吗？我们是有吸引力市场的领导者还是追随者？就银行业而言 **有好的服务不一定有好的利润，但是没有好的服务一定不会有好的利润。**

优质服务是制胜之道。要取得好的服务带来的综合社会效益和自身经济效益，商业银行管理者必须通过科学的服务管理，让有关客户服务的卓越理念能真正运用在经营管理实践中。他们必须学会构建合适的客户服务管理体系，为业务设计科学的服务流程、服务标准，提升整体服务质量，通过卓越服务的理念在战略层面的定位、员工对于卓越服务的重新认识，进一步创造良好的服务文化、服务环境、服务形象与服务态度，学会培养并辅导各类银行服务人员树立正确的服务心态、深刻认识客户与服务的内在关联并自觉主动地将之付诸实践，切实提升各类员工的服务技能，达到价值实现的目标。

一、服务的起源、概念与银行服务的定义

进入 圆员世纪的今天，已经没有人再怀疑服务在国民经济和世界商务活动中的核心作用。如果没有以现代交通运输、电子通讯等基础服务和以商业零售、教育、医疗、金融、社会保障、文化娱乐等社会化服务，任何一个国家的经济都将无法正常运转，人们的社会生活也会出现中断。同样，一个以服务为行业使命的商业银行，如果脱离了自身服务职能，必将无法生存！对商业银行而言，服务是市场，服务是效益，服务是生命线！其实不仅是银行，随着经济的发

需要全本请访问 www.ertongbook.com