

# 零售银行营业厅服务礼仪研究报告

## 报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

[www.abaogao.com](http://www.abaogao.com)

## 一、报告报价

《零售银行营业厅服务礼仪研究报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/F198477ZBF.html>

报告价格：印刷版：RMB 9800 电子版：RMB 9800 印刷版+电子版：RMB 10000

智研数据研究中心

订购电话： 400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真： 010-60343813

Email： sales@abaogao.com

联系人： 刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、说明、目录、图表目录

零售银行营业厅服务礼仪研究报告 内容介绍：

金融业的全面开放，外资的全面进入，对国内零售银行业既是挑战也是机遇。中国零售银行业要在短时间内完成转型，建立起符合国际的经营模式，缩小同外资银行的差距——提出并实行差异化服务才是根本出路。

本书编纂的根本目的就是为了提高全员的个人素养和综合素质，增强服务意识，完善形象，创造亲和力，增加国内零售银行的市场竞争力，观念的改变，绩效的提高，问题的解决。

银行的产品，营销策略是很容易被竞争对手模仿，服务是产生差异的主要手段，面对市场竞争，仅仅在服务技巧上下功夫也还不够，现代科学服务要求每一个银行员工在具体对客户服务过程当中，能掌握服务话语权，能主动地贴近和引导顾客接受服务。这其中核心就是每名银行员工要掌握基本的待客沟通技巧。

全书从理论到实践，分块分布进行了阐述，第一步部分主要是讲述服务的重要性和服务礼仪的基本原则，使读者从思想上有一个总的认识。第二到第四部分分别从仪表、仪容、姿态等三方面具体介绍职业形象塑造中的一些基本规范。第五至第七部分则按照工作岗位，具体介绍在实际工作对服务礼仪的要求，这三部分有极强的针对性，同时还配有一些训练的方法，有极强的可操作性。

本书在编纂过程中，由于编者本人知识水平的限制，难免出现一些疏漏和差错，希望各位在阅读过程中多多指正。

前言

第一章客户服务真谛

- 一、什么是零售银行客户服务
- 二、零售银行服务礼仪重要性
- 三、服务礼仪基本原则

第二章零售银行礼仪

- 一、银行员工礼貌礼仪修养
- 二、礼仪修养的基本准则
- 三、礼仪服务的主要内容
- 四、与客户交流的言谈举止
- 五、银行会计礼仪服务禁语

- 六、出纳专业服务礼仪
- 七、储蓄专业服务用语
- 八、信贷专业服务礼仪
- 九、办公室礼仪注意事项
- 十、使用电话时礼仪

### 第三章职业形象塑造——职员仪表

- 一、规范的着装原则
- 二、西服穿着要求
- 三、衬衫穿着要求
- 四、领带穿着要求
- 五、西裤穿着要求
- 六、皮鞋袜子穿着要求
- 七、女士套裙穿着要求

### 第四章职业形象塑造——职员仪容

- 一、男士仪容重在“洁”
- 二、女士仪容重在“雅”

### 第五章职业形象塑造——职员姿态

- 一、站姿训练
- 二、坐姿训练
- 三、行姿训练

### 第六章高柜现金区实战——前台柜员

- 一、营业部柜台摆设
- 二、前台文明用语
- 三、前台服务禁语
- 四、发生差错处理
- 五、处理客户投诉
- 六、避免与客户争执
- 七、客户意见和批评处理

### 第七章客户等待区实战——大堂经理

- 一、银行营业厅形象大使
- 二、大堂经理工作内容
- 三、主动相迎原则

四、主动招呼客户

五、如何引导客户

六、如何接待客户

七、接待客户技巧

八、学习资料参考

第八章理财服务区实战——理财顾问

一、理财区坐姿服务

一、贵宾客户迎送礼仪

二、理财室服务礼仪

第九章综合办公室实战——商务礼仪

一、初入职场礼仪

二、办公室引见礼仪

三、当面接待礼仪

四、乘车行路礼仪

五、名片交换礼仪

六、电话接待礼仪

七、会议通用礼仪

八、员工交际礼仪

九、商务会谈礼仪

十、国际接待礼仪

第十章银行职员服务礼仪培训反馈

一、中信银行

二、邮政储蓄银行

三、建设银行

四、中国银行

结语

附件一：银行服务礼仪标准手册

附件一：中国银行客户服务中心柜面内务管理办法

附件二：中国银行业文明规范单位检查考核标准

附件三：银行服务标准礼仪形象对照表

附件四：中国银行业文明服务公约

附件二：介绍

附件三：研究系列丛书

附件四：读者反馈表

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/yinxing/F198477ZBF.html>