

<<商业银行柜台服务宝典>>

图书基本信息

书名：<<商业银行柜台服务宝典>>

13位ISBN编号：9787500841265

10位ISBN编号：7500841264

出版时间：2008-8

出版时间：中国工人出版社

作者：符风云，陈金都 著

页数：149

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<商业银行柜台服务宝典>>

内容概要

《商业银行柜台服务宝典》将广东发展银行各网点开展规范化服务的真实案例总结汇编成册，作为银行一线员工的学习参考和工作指南。全书通过案例阐述银行服务理念；通过问题探索银行服务方法；针对性、实用性、指导性和操作性都很强，是银行一线员工的学习参考和工作指南。

<<商业银行柜台服务宝典>>

书籍目录

商业银行客户服务礼仪篇
商业银行客户服务礼仪
商业银行客户投诉处理技巧
商业银行柜台服务技巧篇

案例1 关于收缴假人民币的处理技巧
案例2 关于无法满足客户兑换新钞的处理技巧
案例3 关于残缺、污损人民币兑换的处理技巧
案例4 关于办理大量零钞存款的处理技巧
案例5 关于客户存款金额与柜员核点金额不符的处理技巧
案例6 关于客户不能提供有效证件办理新开户的处理技巧
案例7 关于存折密码不符的处理技巧
案例8 关于因密码输入错误造成不能取款的处理技巧
案例9 关于不能在非开户行办理密码挂失的处理技巧
案例10 关于理财通卡磁条消磁无法提款的处理技巧
案例11 关于未预约不能提取大额现金的处理技巧
案例12 关于公司客户证件不齐无法提现的处理技巧
案例13 关于客户对取款记录发生质疑的处理技巧
案例14 关于客户取款离柜后发现短款的处理技巧
案例15 关于客户取款离柜后发现假币的处理技巧
案例16 关于提前支取定期存款后客户要求撤销操作的处理技巧
案例17 关于凭证件支取的存折不能通存通兑的处理技巧
案例18 关于银行柜员不同意代办人办理现金支票取款的处理技巧
案例19 关于非本人要求办理提前支取定期存款的处理技巧
案例20 关于持已故亲人定期存单取款的处理技巧
案例21 关于为已故存折持有人办理解挂手续的处理技巧
案例22 关于定期存款再次部分提前支取的处理技巧
案例23 关于公司账户违规提现被拒的处理技巧
案例24 关于款项未到账无法办理通取业务的处理技巧
案例25 关于客户怀疑银行支付利息出现错误的处理技巧
案例26 关于客户未能如愿购买到国债的处理技巧
案例27 关于客户对存单期限有异议的处理技巧
案例28 关于柜员不注意服务细节引起客户不满处理技巧
案例29 关于客户持已办理挂失的国债凭证要求兑付的处理技巧
案例30 关于提前支取国债收取手续费的处理技巧
案例31 关于挂失补制卡时间过长的处理技巧
案例32 关于过期身份证不能领取新卡的处理技巧
案例33 关于查询三个月以前的账务明细的处理技巧
案例34 关于客户投诉网点服务监督电话无人接听的处理技巧
案例35 关于客户要求代办“第三方存管”开户的处理技巧
案例36 关于第三方存管资金转账金额受限的处理技巧
案例37 关于钞车迟到延误业务正常办理的处理技巧
案例38 关于汇款被退回无法联系客户的处理技巧
案例39 关于资料不全验资户资金不能转至基本账户的处理技巧
案例40 关于中午对外办理业务窗口、少速度慢的处理技巧
案例41 关于办理提前退保要收手续费的处理技巧
案例42 关于对定期存款利息计算造成误解的处理技巧
案例43 关于企业客户电话查询账户余额遭拒的处理技巧
案例44 关于机器核印不符的处理技巧
案例45 关于办理保管箱业务证件不齐的处理技巧
案例46 关于因员工失误造成存折漏打的处理技巧
案例47 关于客户存折上的钱被盗取的处理技巧
案例48 关于办理挂失结清后找回单折的处理技巧
案例49 关于银企对账不符的处理技巧
案例50 关于在网点捡到客户遗失钱包的处理技巧
案例51 关于同城转账款项次日未到收款人账户的处理技巧
案例52 关于重制社保卡时间过长且柜员语言不当的处理技巧
案例53 关于社保卡被多扣账的处理技巧
案例54 关于信用卡存款未及时到账的处理技巧
案例55 关于信用卡(贷记卡)存款没有利息的处理技巧
案例56 关于客户信用卡被人网上盗用的处理技巧
案例57 关于客户信用卡过期未收到新卡的处理技巧
案例58 关于银联商户拒收本行信用卡的处理技巧
案例59 关于客户对信用卡使用的不理解的处理技巧
案例60 关于持卡人没带身份证不能查询信用卡余额的处理技巧
案例61 关于客户未收到对账单的处理技巧
案例62 关于客户对还款金额及还款方式理解有误的处理技巧
案例63 关于客户对信用卡还款利息计算误解的处理技巧
案例64 关于客户持非本人信用卡在柜台取现的处理技巧
案例65 关于客户对信用卡年费延滞金投诉的处理技巧
案例66 关于非持卡人要求还款后注销信用卡的处理技巧
案例67 关于客户要求代领重制社保卡的处理技巧
案例68 关于错发社保IC卡的处理技巧
案例69 关于客户排队过号办理业务被拒引来不满的处理技巧
案例70 关于下班后客户要求办理业务的处理技巧
案例71 关于遗产继承人办理存单密码挂失的处理技巧
案例72 关于客户不满结算账户年审业务受理过慢的处理技巧
案例73 关于信托理财产品到期返还问题的处理技巧
案例74 关于客户汇款未成功又遭遇经办人员态度差的处理技巧
案例75 关于购汇还款问题的处理技巧
案例76 关于公司客户遗失公章和法人私章要求更换印鉴的处理技巧
案例77 关于客户要求凭证件复印件开立基本账户的处理技巧
案例78 关于急办电汇的处理技巧
案例79 关于定期存款利息问题的处理技巧
案例80 关于新员工办理业务效率低的处理技巧
案例81 关于客户投诉银行监控录像图像不清晰的处理技巧
案例82 关于员工擅自将客户存折口头挂失的处理技巧
案例83 关于柜员不能辨别外币钞票真假的处理技巧
案例84 关于客户未能成功申请信用卡金卡

<<商业银行柜台服务宝典>>

的处理技巧案例85 关于对信用卡信用审核程序不了解的处理技巧案例86 关于“基金”赎回到账时间过长引起投诉的处理技巧案例87 关于不清楚信用卡还款渠道的处理技巧案例88 关于密码输入错误导致不能购买基金的处理技巧案例89 关于客户不了解金融产品错误购买的处理技巧案例90 关于客户对理财计划成立前资金收益情况产生质疑的处理技巧案例91 关于“银基通”业务系统显示故障的处理技巧案例92 关于基金认购不成功的处理技巧案例93 关于客户对基金定投扣款日产生误解的处理技巧案例94 关于营销“分红型保险”产品的处理技巧案例95 关于贵宾客户不满意银行服务的处理技巧案例96 关于客户在排队等候时发生冲突的处理技巧案例97 关于支票退票未能通知客户造成账户透支的处理技巧案例98 关于客户提款卡在柜员机吞卡的处理技巧案例99 关于客户在柜员机存款后未入账的处理技巧案例100 关于客户在柜员机取款账户已扣账钞票未吐出的处理技巧

商业银行常用规章制度篇中国银行业文明服务公约中国银行业文明服务公约实施细则(试行)中国银行业文明规范服务工作指引(试行)广东发展银行文明规范服务标准人民币银行结算账户管理办法人民币银行结算账户管理办法实施细则中国人民银行残缺污损人民币兑换办法个人存款账户实名制规定商业银行常用英语词记篇后记

<<商业银行柜台服务宝典>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>