

<<金融服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<金融服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787504963550

10位ISBN编号：7504963550

出版时间：2012-4

出版时间：中国金融出版社

作者：伏琳娜，孙迎春 主编

页数：301

字数：426000

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>

<<金融服务礼仪>>

内容概要

《高职高专金融类“十二五”规划系列教材·金融类系列教材：金融服务礼仪》以金融工作为主线,结合当今金融职业特点和礼仪发展的最新趋势,通过对礼仪在金融服务过程中各种基本要素的通俗讲解,理论联系实际,以图文并茂的立体表现方式,生动展示了金融服务人员在职业礼仪方面必备的基本素养,内容翔实具体,有较强的操作性和实用性。

本教材可供普通高等院校(高职高专、应用型本科)、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院金融、财会专业及其他相关专业的服务礼仪课程教学使用,也可供五年制高职学生使用,并可作为金融从业人员学习了解金融服务礼仪知识、提高素质、加强修养的参考书。

<<金融服务礼仪>>

书籍目录

模块一 礼仪修养的基础理论

项目1 礼仪的含义、特征和功能

项目2 金融行业员工礼貌礼仪修养

任务1 金融服务礼仪修养的必要性

任务2 金融服务礼仪修养的基本准则和主要内容

任务3 培养金融服务礼仪修养的途径和应注意的几种关系

项目3 金融服务行业员工应具备的服务意识和素养

任务1 金融服务行业员工应具备的服务意识

任务2 金融服务行业员工应具备的服务素养

模块二 金融服务行业员工基本形体礼仪

项目1 站姿礼仪

任务1 标准站姿和常见站姿

任务2 不同场合的正确站姿和不良站姿

任务3 站姿训练

项目2 坐姿礼仪

任务1 标准坐姿和几种常见的坐姿

任务2 不同场合的坐姿和不良坐姿

任务3 坐姿训练

项目3 走姿礼仪

任务1 标准的走姿和保持优雅走姿的注意事项

任务2 不同场合的走姿和不良走姿

任务3 走姿训练

项目4 蹲姿礼仪

任务1 标准蹲姿和几种常见的蹲姿方式

任务2 蹲姿的注意事项及矫正不良蹲姿的方法

项目5 常用手势礼仪

任务1 规范手势的标准、要求及基本手势和常见手势操作

任务2 使用手势的禁忌事项和其他注意事项

模块三 金融服务行业员工的仪容和服饰礼仪

项目1 仪容礼仪

任务1 仪容的含义和仪容礼仪的原则

任务2 面部和肢体的修饰技巧

任务3 发部和化妆的修饰技巧

项目2 服饰礼仪

任务1 服装的功能、着装的原则及服饰颜色搭配技巧

任务2 金融从业人员工作制服、西装、套装, 和便装的穿着礼仪

任务3 饰品的选择与佩戴

模块四 金融服务行业日常交际礼仪

项目1 称呼、介绍和发放名片的礼仪

任务1 称呼的基本原则和技巧

任务2 自我介绍和居间介绍的基本礼仪

任务3 名片的发放礼仪

项目2 常见的见面礼仪和日常拜访、接待礼仪

任务1 常见的见面礼仪

任务2 营销活动中的拜访礼仪

<<金融服务礼仪>>

- 任务3 营销活动中的接待礼仪
- 项目3 电话的接打和手机使用礼仪
- 任务1 电话语言的总体要求和接打电话的礼仪
- 任务2 手机的使用礼仪
- 项目4 网络礼仪和书柬卡片礼仪
- 任务1 网络礼仪的相关内容
- 任务2 信函、柬帖和贺卡礼仪
- 项目5 选择、赠送、接受和拒绝礼品礼仪
- 任务1 选择、赠送礼品礼仪
- 任务2 接受和拒绝礼品礼仪
- 模块五 金融服务行业员工客户服务礼仪
- 项目1 客户服务礼仪的基本原则
- 任务1 客户取向
- 任务2 服务态度上的顾客满意
- 任务3 服务关系上的客户至上
- 项目2 金融服务行业员工客户服务遵循的3A规则和服务规范用语
- 任务1 3A规则的内容及其在银行客户服务中的应用
- 任务2 任务2 金融服务行业员工的服务规范用语
- 项目3 金融服务行业员工与顾客的交谈礼仪
- 任务1 与顾客交谈时的总体要求与谈话礼仪
- 任务2 “看”、“听”、“沟通”、“动”和“微笑”的礼仪
- 项目4 平息顾客抱怨的方法和技巧
- 任务1 正确看待顾客投诉和保持适当的态度
- 任务2 平息顾客抱怨的原则和方法
- 模块六 金融服务行业营业网点接待礼仪和办公室礼仪
- 项目1 金融服务行业营业网点的环境与布置
- 任务1 金融服务行业营业网点的环境
- 任务2 金融服务行业营业网点的布置
- 项目2 金融服务行业营业网点营业前的准备工作及接待礼仪
- 任务1 金融服务行业营业网点营业前的准备工作
- 任务2 金融服务行业营业网点迎接顾客和接待顾客的礼仪
- 项目3 金融服务行业办公室礼仪
- 任务1 金融服务行业办公室环境布置和办公室接待礼仪
- 任务2 金融服务行业办公室个人礼仪和汇报、听取汇报的礼仪
- 任务3 办公室处理人际关系的礼仪
- 模块七 金融服务行业公务礼仪
- 项目1 公务迎送礼仪和公务会议礼仪
- 任务1 基本的公务迎送礼仪
- 任务2 公务会议礼仪
- 项目2 商务谈判礼仪
- 任务1 商务谈判礼仪的原则和谈判前的礼仪
- 任务2 商务谈判中的礼仪和谈判中的艺术
- 项目3 公务宴请礼仪
- 任务1 公务宴请的形式和准备工作
- 任务2 中餐宴会礼仪
- 任务3 西餐宴会礼仪
- 模块八 金融服务岗位业务活动礼仪规范

<<金融服务礼仪>>

- 项目1 金融服务岗位岗前准备
- 任务1 金融行业工作人员岗位礼仪
- 任务2 金融服务行业岗位礼仪的基本要求和岗位业务操作规范
- 项目2 金融服务岗位业务服务规范
- 任务1 储蓄业务办理规范
- 任务2 委托业务办理规范
- 任务3 银行卡业务办理规范
- 任务4 存单（存折）挂失业务办理规范
- 任务5 假钞没收业务办理规范
- 任务6 大堂咨询业务和客户经理岗位业务活动开展的行为规范
- 任务7 金融服务行业其他岗位行为规范
- 模块九 涉外服务礼仪
- 项目1 涉外礼仪通则
- 任务1 涉外礼仪的发展、重要性和涉外交往的主要原则
- 任务2 接待境外客户礼仪和部分国家国旗的悬挂方式及礼仪规范
- 项目2 涉外地区及部分国家的礼俗习惯
- 任务1 亚洲部分国家的礼俗习惯
- 任务2 美洲部分国家的礼俗习惯
- 任务3 欧洲部分国家的礼俗习惯
- 任务4 大洋洲部分国家的礼俗习惯
- 任务5 非洲部分国家的礼俗习惯

章节摘录

版权页：插图：二、礼仪的特征 礼仪的特征主要有规范性、限定性、可操作性、时代性和发展性等。

（一）规范性 礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定礼仪规范的制约。

这种行为规范制约着人们在社会活动中的言谈举止，并通过这种行为衡量和判断一个人对礼仪的掌握和运用程度。

现代交往礼仪的内容已渗透到社会的政治、经济、文化领域，渗透到人们的日常生活中。

例如，大到一个国家的庆典，小到一个家庭的普通宴请，均要讲究礼仪规范，遵守礼仪的约定俗成。在生活中，许多礼仪的存在具有很强的规范性，每时每刻在约束着人们的行为，反映着人们对真诚、善意、美好的愿望和追求。

比如，礼仪中最简单的问候语“您好”，就几乎成为全世界通用的一种问候礼节，具有规范性。

（二）限定性 礼仪的内容决定了它适用的时间、地点和场合，离开了特定的范围，离开了施礼的对象，也就无所谓礼仪。

比如一个人在家静静地写作或一个人静静地欣赏沙漠的日出日落，在这种特殊的场合，人们反而可以从喧闹的尘世回归心灵的安宁和大自然的空旷。

但这种时候太少了，大量的社会交往决定了人们已经很少有属于自己支配的时间，即使是深更半夜，也可能有呼叫的电话。

礼仪的限定性实实在在地确定了在需要礼仪的时间、地点和场合，必须展示礼仪的风度、教养和美德。

例如，与客人的初次见面，与客商的商务交往，与外宾的商务谈判等，强调的是在什么场合，面对什么样的客人，哪种礼仪最适用、最能体现礼仪的规范和准则。

（三）可操作性 礼仪最本质的内涵是对人的尊重。

虽说“百里不同风，千里不同俗”，虽然各国的文化背景不同，所形成的礼仪习惯或方式不同，但尊重对方的本意是相通的，所谓“礼者敬人也”。

虽然说各民族、各地域的风俗习惯、礼仪文化各有千秋，但万变不离其宗。

以问候致意为例，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，还有脸颊相触的，当然最普遍的是握手致意。

只要注意各民族、各地域的风俗习惯、礼仪文化，这些表达内容的具体形式，也都是可以掌握和运用的。

（四）时代性 任何国家的礼仪都具有鲜明的本民族特色，都是对本国礼仪传统继承和发展的结晶，因而具备时代的特色。

正是由于不同时代的礼仪文化所表现的内容和形式有所不同，因此礼仪文化在不同时代的继承和扬弃的基础上，都会有所创新和发展。

可以说，每个时代的礼仪文化都是时代变迁的缩影和写照。

礼仪文化为时代服务，因时代的需要而变革。

时代性的另一层意义在于与国际社会惯例和规则的接轨。

随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素相互渗透，我国的传统礼仪自然在与国际惯例的接轨中被赋予许多新的内容。

这种国际礼仪文化的大融合，体现了21世纪礼仪文化的新的时代特色。

（五）发展性 礼仪是随着时代的发展而发展，随着时代的进步而进步的。

这种发展性表现在两个方面。

一是民族的传统文化、风俗习惯的扬弃过程，促使礼仪文化在本民族内部形成新的内容和形式。

比如以服务新型人际关系、促进社会交往为主要内容的礼仪文化，适应的是社会发展的需要，丰富的却是礼仪文化的内涵。

二是频繁的国际交往，必须融合符合国际惯例和规则的礼仪文化。

<<金融服务礼仪>>

因此，原有的民族礼仪与国际不同民族交往中产生的新的礼仪，就必须相融相汇，形成一整套对外交往的礼仪。

民族性与国际性的共存共通共处，成为21世纪礼仪的一大特色。

随着全球经济的市场化、国际化，通过国际惯例和准则，民族礼仪逐渐成为各民族之间交往必须遵守和尊重的“地球村”礼仪。

这种礼仪文化的培养和形成，有助于我们国家走向世界，更好地与国际接轨。

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>