第一图书网, tushu007.com

<<金融行业服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<金融行业服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787880156584

10位ISBN编号：7880156585

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

<<金融行业服务礼仪>>

内容概要

讲师 林雨萩。

国际礼仪讲师。
台湾逢甲大学等多家院校和数家顾问公司的国际礼仪指导讲师及专任讲师，台湾多家广播电台、电视台礼仪及丝巾美学主讲人，金融、百货、服务业各公、私立企业团体礼仪培训师。
深圳至登顾问公司、南京黎文斯顾问公司高级顾问师。
已出版国际礼仪、商业礼仪、丝巾美学造型等九种书籍、电子书、VCD。

为什么学习本课程？

面对我国加入WTO及外资银行的进入，金融行业之间的竞争近乎白热化，在人员、网点、科技水平等方面不具备绝对比较优势的情况下，若再缺少特色，缺少核心竞争力，必然使金融企业在竞争中处于被动地位。
要想在竞争中取得优势，必须深入研究行业的发展，不断推陈出新，为客户提供特色金融服务，走一条属于自己的特色之路。
本课程从改进金融服务人员的服务态度、重塑金融从业人员形象开始，系统介绍了各类服务礼仪。
通过本课程的学习，将引导金融企业更新观念，改变现状，提高经营绩效，全面提升竞争力，从而在全球化金融市场中展现中国金融企业的独特魅力。

本课程学习目标:成为口碑最佳的金融从业人员；修正刻板的服务态度；提高营业业绩；塑造国际化的金融形象。

谁需要学习本课程：金融业的中、基层管理者及营业人员；一切金融业从业者及有志于投身金融业者。

第一图书网, tushu007.com

<<金融行业服务礼仪>>

书籍目录

第一讲 银行柜台人员服务礼仪
1. 银行柜台服务需树立的基本观念
2. 基本服务礼仪
3.最佳柜台服务
第二讲 银行业服务技巧
1. 接待顾客的技巧
2. 顾客希望获得何种接待
第三讲 令人不悦的接待方式
1. 客户不喜欢的服务态度
2. 银行人员电话应对礼节
第四讲 走动管理服务礼节
1. 大厅服务礼仪
2.证券业服务礼仪

第一图书网, tushu007.com

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