

# 《做最好的银行服务》

## 图书基本信息

书名：《做最好的银行服务》

13位ISBN编号：9787557000137

出版时间：2015-4

作者：徐敬泽

页数：136

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《做最好的银行服务》

## 内容概要

随着金融市场的逐渐开放，各商业银行间的竞争也愈加激烈，尤其是随着国外资本及金融机构的进入，原有国内银行在产品和营销策略方面的差异化优势逐步被取代。怎样才能从激烈的竞争中脱颖而出？恐怕如何做好银行服务是所有银行亟待解决的问题。

本书从银行服务礼仪规范、从业人员职业道德、银行服务趋势、客户服务评价标准等多个领域详细阐述了如何做好银行服务，以及提升银行从业者服务水平和意识的基本要求和标准，是银行从业者入职服务规范必修的经典培训读本。

# 《做最好的银行服务》

## 作者简介

徐敬泽

中国银行业协会特约讲师、中国银行业培训网特约首席讲师、中国客户服务协会特约研究员、时代光华管理培训学院特聘高级讲师、新加坡嘉信达投资咨询有限公司金牌讲师、中国金融大讲堂特聘讲师、深圳金融联培训中心特聘高级讲师。

主讲精品课程有：“银行服务礼仪”“银行支行长现场管理技能及管理素养提升”“银行实战服务技巧”“银行全员主动服务营销技巧”“工作动力源泉-银行企业文化”“银行赢在执行”“银行中间产品营销技巧”“银行客户经理团队销售管理”“银行储备干部管理素养提升”“银行员工职业化形象塑造与商业礼仪”“中国邮政银行营业网点经营管理与转型”等。

已DVD音像产品：《银行现场管理与全员主动营销》《银行窗口实战服务技巧》

## 书籍目录

### 第一章 银行职员必备礼仪

#### 仪容

##### 先天条件

##### 个人的修饰和维护

##### 银行职员仪容仪表要求

##### 干净整洁

##### 化妆适度

##### 银行职员职业装穿着要求

##### 男性银行职员职业装穿着基本要求

##### 男性银行职员职业西装的着装规范

##### 男性银行职员职业穿着的其他注意事项

##### 女性银行职员职业装穿着基本要求

##### 银行职员职业装穿着禁忌

##### 银行职员穿着职业装建议

##### 仪态修炼——站姿训练

##### 银行职员站立服务时不雅的站姿

##### 银行职员规范站姿训练

##### 仪态修炼——坐姿训练

##### 不受欢迎的服务坐姿

##### 规范的服务坐姿

##### 仪态修炼——走姿训练

#### 目光

##### 上身动作

##### 注意步位

##### 步幅适当

##### 注意步态

##### 注意步韵

##### 仪态修炼——手势

##### 银行职员服务中的常见手势

##### 规范化服务手势

##### 手势的禁忌

##### 银行职员的表情训练

##### 凝视区间

##### “重视”你的顾客

##### 传“情”达“意”三法

##### 打造亲和力

##### 微笑服务

##### 见面问候礼仪

##### 问候顾客时的注意事项

##### 应避免使用的问候语

##### 握手礼仪

##### 握手的时机

##### 标准的握手姿势

##### 握手的时间长短

##### 握手的先后次序

##### 应当握手的场合

##### 握手的禁忌

递接名片礼仪

名片的用途

发送名片的时机

递送名片的礼仪

接受名片的礼仪

交换名片的礼仪

电话礼仪

电话语言要求

接电话的礼仪

打电话的礼仪

使用手机的礼仪

第二章 礼仪中的服务

银行职员践行3A规则

践行3A规则的细节

服务中的接受顾客

服务中的重视、欣赏顾客

服务中的赞美顾客

银行职员的服务规范用语

礼貌服务五语

尊称、敬语看服务

及时说句“对不起”

第三章 银行服务的发展趋势

银行服务礼仪的核心要求

银行服务水平的现状

银行提供以客为尊的服务是大势所趋

从马斯洛自我实现理论看以客为尊

银行业针对以客为尊所做的服务设计

银行业看似正常的服务背后——单据带来的尴尬

应对银行“长龙”之我见

让排队成为愉悦的体验

缓解排队引发的顾客不满

充分发挥叫号机的作用

通过ATM机看银行服务

第四章 职业道德与服务意识

职业道德——窗口优质服务的基石

服务人员的追求——和谐服务

服务人员必须具备的职业道德

热爱本职工作，精通工作内容

文明待客，周到服务

遵守规章制度，维护企业声誉

发扬团队精神，创造最大效益

弥补窗口服务中缺失的职业道德

窗口服务人员需要具备的服务意识

要有自知之明

要善解人意

要无微不至

缺乏服务意识的表现

服务意识的本质

第五章 顾客衡量银行服务的标准

# 《做最好的银行服务》

顾客眼中的最好服务

适时

适度

影响银行服务质量的四个因素

银行的服务态度及感情投入

银行提供服务时的工作效率

银行提供服务的程序

银行提供的服务环境

银行的文明服务

规范服务

科学服务

优质服务

礼貌服务

热情服务

后记

# 《做最好的银行服务》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)