



艾凯咨询
ICAN Consulting

零售银行营业厅服务礼仪市场分析 及发展趋势研究报告

一、调研说明

《零售银行营业厅服务礼仪市场分析及发展趋势研究报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/43814.html>

报告价格：纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话：400-700-0142 010-80392465

电子邮箱：sales@icandata.com

联系人：刘老师

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、摘要、目录、图表

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。

【 目录 】

第一章 客户服务真谛 5

一、什么是零售银行客户服务 6

二、零售银行服务礼仪重要性 7

三、服务礼仪基本原则 8

第二章 零售银行礼仪 9

- 一、 银行员工礼貌礼仪修养 9
- 二、 礼仪修养的基本准则 9
- 三、 礼仪服务的主要内容 10
- 四、 与客户交流的言谈举止 11
- 五、 银行会计礼仪服务禁语 15
- 六、 出纳专业服务礼仪 17
- 七、 储蓄专业服务用语 19
- 八、 信贷专业服务礼仪 21
- 九、 办公室礼仪注意事项 24
- 十、 使用电话时礼仪 25

第三章 职业形象塑造——职员仪表 26

- 一、 规范的着装原则 26
- 二、 西服穿着要求 30
- 三、 衬衫穿着要求 31
- 四、 领带穿着要求 32
- 五、 西裤穿着要求 32
- 六、 皮鞋袜子穿着要求 33
- 七、 女士套裙穿着要求 34

第四章 职业形象塑造——职员仪容 40

- 一、 男士仪容重在"洁" 40
- 二、 女士仪容重在"雅" 43

第五章 职业形象塑造——职员姿态 45

- 一、 站姿训练 45
- 二、 坐姿训练 50
- 三、 行姿训练 57

第六章 高柜现金区实战——前台柜员 62

- 一、 营业部柜台摆设 62

- 二、前台文明用语 63
- 三、前台服务禁语 63
- 四、发生差错处理 64
- 五、处理客户投诉 64
- 六、避免与客户争执 66
- 七、客户意见和批评处理 67

第七章 客户等待区实战——大堂经理 67

- 一、银行营业厅形象大使 67
- 二、大堂经理工作内容 73
- 三、主动相迎原则 75
- 四、主动招呼客户 80
- 五、如何引导客户 83
- 六、如何接待客户 87
- 七、接待客户技巧 92
- 八、学习资料参考 118

第八章 理财服务区实战——理财顾问 123

- 一、理财区坐姿服务 124
- 一、贵宾客户迎送礼仪 127
- 二、理财室服务礼仪 130

第九章 综合办公室实战——商务礼仪 133

- 一、初入职场礼仪 134
- 二、办公室引见礼仪 137
- 三、当面接待礼仪 138
- 四、乘车行路礼仪 139
- 五、名片交换礼仪 140
- 六、电话接待礼仪 144
- 七、会议通用礼仪 151
- 八、员工交际礼仪 154
- 九、商务会谈礼仪 159

十、国际接待礼仪 162

第十章 银行职员服务礼仪培训反馈 171

一、 中信银行 171

二、 邮政储蓄银行 172

三、 建设银行 173

四、 中国银行 174

结 语 176

附件

附件一：银行服务礼仪标准手册 178

附件一：中国银行客户服务中心柜面内务管理办法 178

附件二：中国银行业文明规范单位检查考核标准 182

附件三：银行服务标准礼仪形象对照表 187

附件四：中国银行业文明服务公约 192

附件二：富晨介绍 194

附件三：富晨研究系列丛书 199

附件四：读者反馈表 201

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/43814.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业专业提供投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。