

<<银行客户服务技巧运用>>

图书基本信息

书名：<<银行客户服务技巧运用>>

13位ISBN编号：9787040211641

10位ISBN编号：7040211645

出版时间：2007-8

出版范围：高等教育

作者：本社

页数：99

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>

<<银行客户服务技巧运用>>

前言

通过对金融专业近期市场需求调查以及对金融、财会约60家单位及部门的岗位能力调查分析表明,我国经济的快速发展,使得金融领域对人才的基础素质要求越来越高,银行等金融企业对应聘者的职业岗位工作能力的要求越来越高。

因此,为进一步推动金融专业教学内容的改革,适应银行等金融企业越来越高的岗位能力要求,探索新的教学内容与形式,我们编写了《银行客户服务技巧运用》一书,在职业教育教学改革及教材建设中进行研究和尝试。

《银行客户服务技巧运用》是一本实验性教材,其主要特点是:第一,教材内容按银行职业岗位能力分类编写,与现实结合紧密,更贴近金融企业培养人才的实际要求。

《银行客户服务技巧运用》全书内容共分8个模块,具体包括:银行服务要素、银行服务基本规范、银行客户服务接待技巧、银行客户服务沟通技巧、银行客户服务投诉应变技巧、银行产品营销服务技巧、电话银行服务技巧、银行涉外服务技巧。

第二,突出教材职业的特点,强调以职业岗位中的任务为引导,把教学重点真正落实到岗位能力的培养上,并在编写结构上力求对教学、对学生学习有所帮助和指导作用。

第三,编写体例上与传统教材不同,突出活动功能,即划分出学习目标、任务目标、任务描述、任务要求、任务完成过程、任务完成评价、教学建议等层面,以便于教学和学生自我训练。

<<银行客户服务技巧运用>>

内容概要

银行服务要素、银行服务基本规范、银行客户服务接待技巧、银行客户服务沟通技巧、银行客户服务投诉应变技巧、银行产品营销服务技巧、电话银行服务技巧、银行涉外服务技巧以及附录。全书从银行客户服务的基本知识、基本环节、服务技巧运用等方面进行了阐述与分析，便于学生进行模拟训练，使学生能够对银行服务岗位要求有一个初步的认识。

《银行客户服务技巧运用》附录包括银行服务基本要求、银行服务基本礼仪规范、银行服务柜台文明用语、北京银行服务规范等，以供参考。

《银行客户服务技巧运用》可供中等职业学校金融事务专业学生使用，也可供从事银行业相关工作的人员参考。

<<银行客户服务技巧运用>>

书籍目录

模块1 银行服务要素任务1 掌握银行客户服务的要素任务2 学会银行客户服务分析模块2 银行服务基本规范任务1 银行服务礼仪规范任务2 运用规范语言服务客户模块3 银行客户服务接待技巧任务1 银行客户一般接待技巧任务2 银行客户特殊接待技巧模块4 银行客户服务沟通技巧任务1 学会与银行客户沟通的基本方式任务2 运用倾听、询问的沟通技巧模块5 银行客户服务投诉应变技巧任务1 应对客户投诉的技巧任务2 客户投诉的情绪控制模块6 银行产品营销服务技巧任务1 银行产品推销服务技巧 任务2 银行客户经理对称营销技巧模块7 电话银行服务技巧任务1 运用正确的电话礼仪为客户服务 任务2 运用电话礼仪完成电话银行服务 模块8 银行涉外服务技巧任务1 运用简单的服务口语接待外宾客户任务2 运用基本的礼节接待外宾客户任务3 掌握主要国家的礼节和禁忌附录1 银行服务基本要求附录2 银行服务基本礼仪规范附录3 银行服务柜台文明用语附录4 北京银行工作服务规范参考文献

<<银行客户服务技巧运用>>

章节摘录

插图：2.热忱服务与客户打交道时，要严格地执行本单位关于文明用语与服务禁语的规定。

对于客户所提出的各种疑问，要认真聆听，耐心解释，有问必答。

对待所有的客户都要一视同仁。

3.客户至上急客户所急，想客户所想，勤勤恳恳、踏踏实实地为客户服务。

4.任劳任怨对于矛盾，要力求妥善解决。

得理之时，必须让人一步；失礼之时，必须主动致歉。

受到客户的表扬时要谦虚，受到客户的批评时要虚心，受了委屈要容忍。

在任何情况下都要自觉做到与客户不争不吵，始终笑脸相对，保持个人风度。

5.及时纠正差错万一在工作时因为个人原因出现了差错，要迅速纠正，不推不拖，绝不赖账。

由于不可抗逆原因所导致的事故，如电脑故障、临时停电、设备维修等，要及时对客户做出耐心解释，并采取一切可能的补救性措施。

(二) 客户服务接待行为规范1.提前到岗，按时营业银行的全体从业人员，在每个工作日内，均必须在上班时间之前到岗，并按照本单位有关员工个人形象规范的具体要求，做好营业前的各项准备工作，营业时间一到，必须准点开门营业，分秒不差。

2.凡有条件的营业机构，会计、出纳、储蓄等主要业务，应限制服务凡有此项规定者，应张榜向社会发布，并严格执行、接受监督。

3.规范操作，准确认真，先外后内、先急后缓为客户提供服务时，要认真做到：现金收款业务，要先收款后记账；现金付出业务，要先记账后付款；转账业务，则要账户对应，数值相符。

确保核算准确，快收快付。

4.规范使用统一印制的凭证办理业务之时，必须按规定使用统一印制、内容标准的凭证，联次要齐全，字迹要清晰工整，印章要有效、齐全、清晰，并一定要在规定之处加盖整齐。

<<银行客户服务技巧运用>>

编辑推荐

《银行客户服务技巧运用》由高等教育出版社出版。

<<银行客户服务技巧运用>>

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>