

<<银行网点标准化服务培训 >>

图书基本信息

书名：<<银行网点标准化服务培训 >>

13位ISBN编号：9787504964359

10位ISBN编号：7504964352

出版时间：2012-9

出版时间：中国金融出版社

作者：云晓晨

页数：283

字数：295000

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>

## 内容概要

撒播美丽，收获幸福。

仪表是是一种中心情，仪表是一币中力量。

在自己审视美的

同日寸，让别人欣赏美的心灵——调适、修炼、超越。

银行形象的好坏有两个衡量指标：知名度和美誉度。

知名度，通过大量的媒体广告可以提高；美誉度，实质上由员工素质和先鞋的蓄理模式卢斤决定。

对一个人来说，交际礼仪是一个人的思想道德水平、文化圣养、交际能力的外在表现；对一个国家来说，交际礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

## 作者简介

云晓晨，清华大学毕业并任清华大学客座教授、2008年北京奥运会公务人员培训师，拥有10余年的银行工作经验，撰写了《银行礼仪与网点标准化服务培训》、《商业银客户经理培训孝栅》、《银行客户经理25堂课》等著作，所著图曾位列2009-2011年北京图书大厦销售排行榜第二名。《金融时报》曾刊登对其的人物专访。

现任北京立金银行培训中心特级培训师，国内知名的银行零售产品培训及服务培训专家，应中国民主根行、兴业银行、中国建设银行、上海浦东发展银行、中信银等多家金融帆构的邀请，为理财经理举办定向营销辅导班，进行个性化的辅导、准确把握客户需求、科学合理设计理财方案。讲课信息量大、满意度高，并形成了良好口碑。

书籍目录

大堂经理英语对话  
向客户提出建议及识别高端客户  
大堂经理分流客户  
营销代理业务  
客户经理英语对话  
接触客户  
营销产品与业务  
客户关系维护  
临柜人员英语对话  
日常接待  
储蓄业务  
贷款业务  
货币兑换  
汇款  
信用卡  
其他业务  
附录  
常用英语词汇与短语  
常用银行英语词汇  
常用银行英语句子  
银行问候语  
银行产品词汇  
中国各大银行英文名称  
银行职员与客户常用对话

<<银行网点标准化服务培训 >>

章节摘录

客户经理：您好！  
请问您需要办理什么业务？

客户：您好！  
我刚到这里才几个月。  
这是我第一次来贵行。  
我想您是否给我介绍一下你们的业务，好吗？

客户经理：当然可以。

我是 客户经理。

我叫林蔚。

非常乐意为您服务。

请坐。

您可能对我行已经有所了解。

我行是我国最大的商业银行之一，我们可以为 客户提供一系列的服务以满足 客户的需求。

我保证您对我们感到非常满意的。

客户：谢谢！

我怎样才能使用你们银行的网上银行业务呢？

客户经理：如果您的电脑通过上因特网与我行的网上银行连接后，您就可以使用我行提供的个人与企业银行业务。

“银行之家个人网上银行”是一项专门为个人 客户提供私人理财的业务，“一站式公司网上银行”是一项专门为公司提供专项理财的业务。

客户：安全吗？

客户经理：不用担心，XXX银行与国际知名公司合作，共同开发并应用了达到企业安全级别的网上身份认证和智能芯片（USBKey，IC）信息加密技术，令网上金融服务更加安全可靠，您即使在网上进行大额资金转账和汇款，也可高枕无忧。

一旦您登录我行的网站，就需要输入密码，而您及交易的各方会因此得到电子认证授权的保障。

客户：我明白了。

那贵行提供哪些业务呢？

客户经理：这些是我行的宣传手册。

我行拥有十二大类六十多项功能，能够满足不同层次客户的各种金融服务需求，并可为您提供高度安全、高度个性化的服务。

您只要到我行营业网点办理一次注册手续，或者申请一个自己的安全证书，就可享受全部服务。

客户：我可以拿回去看吗？

客户经理：当然可以。

这个目录可以帮助您了解我行的产品。

这是我的 名片。

如果需要我的帮助，随时给我打电话。

客户：谢谢！

客户经理：请问我怎么与您联系？

客户：哦，这是我的名片。

给你。

客户经理：谢谢！

……

编辑推荐

服务礼仪有助于塑造维护银行的整体形象，良好的银行形象是吸引客户、扩大市场份额的有效保障，而良好的服务礼仪是一个银行树立良好银行形象的有效手段。

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>