

# 《金融职业礼仪规范》

## 图书基本信息

书名：《金融职业礼仪规范》

13位ISBN编号：9787302189008

10位ISBN编号：7302189005

出版时间：2009-1

出版社：清华大学出版社

页数：124

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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《金融职业礼仪规范》

## 内容概要

《金融职业礼仪规范》以金融商业银行业务为主线，结合金融工作实践、金融职业的特点和礼仪规范，主要介绍了个人礼仪、营业礼仪、营销礼仪、办公室礼仪、涉外礼仪等方面的金融礼仪知识。金融是国家经济的命脉，商业银行业务直接惠及千家万户，服务于国民经济建设的各个领域。金融礼仪是金融行业从业人员的必备素质之一，在提高行业文明程度、增强行业竞争力、提高金融企业管理水平、提升行业社会美誉度等方面起着重要的作用。

# 《金融职业礼仪规范》

## 书籍目录

|           |                      |             |                     |                       |              |                 |              |                  |                 |                   |               |                 |            |                 |           |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
|-----------|----------------------|-------------|---------------------|-----------------------|--------------|-----------------|--------------|------------------|-----------------|-------------------|---------------|-----------------|------------|-----------------|-----------|-------------|----------|-------------|----------|-----------|----------------|-----------|-----------|------|------|-------|------|
| 第一章 礼仪概论  | 第一节 礼仪的含义            | 一、礼仪的含义     | 二、礼仪的特性             | 第二节 礼仪的起源及其演变过程       | 一、礼仪的萌芽时期    | (公元前5万年—公元前1万年) | 二、礼仪的草创时期    | (公元前1万年—公元前22世纪) | 三、礼仪的形成时期       | (公元前21世纪—公元前771年) | 四、礼仪的发展、变革时期  | (公元前770—公元前221) | 五、礼仪的强化时期  | (公元前221—公元1796) | 六、礼仪的衰落时期 | (1796—1911) | 七、现代礼仪时期 | (1911—1949) | 八、当代礼仪时期 | (1949年至今) | 第三节 现代礼仪的功能与原则 | 一、现代礼仪的功能 | 二、现代礼仪的原则 | 本章小结 | 课堂讨论 | 本章思考题 | 实践课堂 |
| 第二章 个人礼仪  | 第一节 仪容仪表礼仪           | 一、个人仪容仪表的概念 | 二、金融行业个人仪容仪表礼仪的首要要求 | 三、金融从业人员仪容仪表礼仪的几个主要方面 | 第二节 服饰仪态礼仪   | 一、服饰与着装         | 二、仪态与礼仪      | 第三节 语言沟通礼仪       | 一、态度、表情和姿态      | 二、强调使用礼貌用语        | 三、语速适度,言辞妥当达意 | 本章小结            | 课堂讨论       | 本章思考题           | 实践课堂      |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 第三章 营业礼仪  | 第一节 营业礼仪基本规范         | 一、什么是营业礼仪   | 二、服务人员基本素质要求        | 三、营业礼仪基本规范            | 第二节 金融服务礼仪规范 | 一、仪容规范          | 二、仪表规范       | 三、语言规范           | 第三节 岗位业务礼仪规范    | 一、服务流程            | 二、柜台服务岗位礼仪规范  | 三、营业厅服务岗位礼仪规范   | 四、电话服务礼仪规范 | 本章小结            | 课堂讨论      | 本章思考题       | 实践课堂     |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 第四章 营销礼仪  | 第一节 营销礼仪概述           | 一、营销礼仪      | 二、金融营销礼仪            | 三、金融营销礼仪的基本要求         | 第二节 营销礼仪规范   | 一、电话营销礼仪规范      | 二、接触营销礼仪规范   | 三、网络营销礼仪规范       | 本章小结            | 课堂讨论              | 本章思考题         | 实践课堂            |            |                 |           |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 第五章 办公室礼仪 | 第一节 办公室礼仪概述          | 一、办公室礼仪的概念  | 二、办公室礼仪的作用          | 三、办公室礼仪的内容            | 第二节 办公室礼仪规范  | 一、办公室员工的礼仪规范    | 二、办公室环境的礼仪规范 | 三、公共区域的行为礼仪规范    | 四、使用公共办公设备的礼仪规范 | 五、使用电话的礼仪规范       | 六、使用传真的礼仪规范   | 七、使用电子邮件的礼仪规范   | 八、汇报的礼仪规范  | 九、会议的礼仪规范       | 本章小结      | 课堂讨论        | 本章思考题    | 实践课堂        |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 第六章 涉外礼仪  | 第一节 涉外礼仪概述           | 一、涉外礼仪的作用   | 二、涉外礼仪的原则           | 三、涉外礼仪的注意事项           | 第二节 涉外礼仪规范   | 一、涉外接待礼仪        | 二、涉外洽谈礼仪     | 三、涉外会议礼仪         | 四、涉外宴请礼仪        | 五、签约礼仪            | 六、出访礼仪        | 本章小结            | 课堂讨论       | 本章思考题           | 实践课堂      |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 附录1       | 中国建设银行员工行为规范管理手册(试行) |             |                     |                       |              |                 |              |                  |                 |                   |               |                 |            |                 |           |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 附录2       | 银行营业网点员工服务行为规范       |             |                     |                       |              |                 |              |                  |                 |                   |               |                 |            |                 |           |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |
| 参考文献      |                      |             |                     |                       |              |                 |              |                  |                 |                   |               |                 |            |                 |           |             |          |             |          |           |                |           |           |      |      |       |      |

**第一章 礼仪概论** 【学习目标】 1. 了解礼仪的起源以及演变过程。 2. 理解礼仪的含义及其特征。 3. 掌握现代礼仪的功能和原则。 【技能要求】 1. 掌握礼仪的含义和特征。 2. 尝试将古代礼仪和现代礼仪对比，二者有何异同。 3. 通过调查实践，了解礼仪对国家、社会、个人的重要意义。

中国是一个文明古国，具有五千年的灿烂文化，素有“礼仪之邦”的美誉。礼仪是中华民族优秀文化遗产的重要组成部分，礼仪在中华文化的历史演进过程中，起着积极的推动作用。随着时代的发展，礼仪已经渗透到社会生活的各个方面，且发挥着越来越重要的作用。

礼仪作为文化的一个组成部分，从大的方面说，它反映了一个民族的文明程度和一个国家的国民素质；从小的方面说，更是无处不在、俯拾即是。无论是作为一个企业的整体形象宣传、品牌的推广、员工素质的提高，还是人际间的沟通交流，都离不开礼仪这个媒介。经济的发展、国际交往的频繁，社会和个人对礼仪的重视程度越来越高，有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行，礼仪的规范与修养，不仅是人们必备的基本素质，而且已成为社会交往、商务活动和其他各项事业成功的一个重要条件。

## 精彩短评

1、比较适合中专层次

# 《金融职业礼仪规范》

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)