

《做最好的银行柜员》

图书基本信息

书名：《做最好的银行柜员》

13位ISBN编号：978755023275X

出版时间：2014-9-1

作者：古剑,吕晓娅

页数：192

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

《做最好的银行柜员》

内容概要

《做最好的银行柜员》一书从眼界、形象、服务、习惯、心态、职业未来等六个方面，通过理论梳理和案例剖析阐述了做最好银行柜员的素质要求和路径方法，是一本难得的银行柜员岗位培训教材。本书的两位作者，多年致力于银行业培训研究，对银行柜员的工作、成长有深刻的理解，相信本书能够帮助广大读者培养积极向上的职业情绪，挖掘自身潜力提升正能量！

《做最好的银行柜员》

作者简介

古剑
别署三基堂主，硕士，高级管理咨询师，中国银行业职业生涯管理先行者。先后做过教师、信贷员、总经济师、副行长，被中国企业联合会评为中国具有影响力的管理咨询专家，受聘中国石油大学人力资源研究中心客座研究员，受邀担任银行业社会化培训服务体系专家团成员，首席培训师，行长教练室总教练，长期从事银行业经营管理工作，近十多年来潜心研究职业生涯管理问题，出版《银行员工职业生涯管理》《做最好的银行职员》《做最好的银行支行长》等专著。

吕晓娅

兴业银行东营分行营业部总经理，金融理财师（AFP），长期从事运营管理工作，对支付结算、风险管控和网点标准化建设有深入研究。

书籍目录

序言一

序言二

前言

第一章 把柜员作为事业的起点

增加岗位的“默认选项”

做团队建设的“核心系统”

建立同事间的“拆借市场”

启动独立工作“程序”

增加岗位的“所有者权益”

自觉增加岗位“监控”

第二章 把形象印在客户的脑海里

让气质提升自己的“面值”

保持“票面”的整洁度

打造“资深”品质

保持礼仪的“汇率水平”

与客户永远处于“在线”状态

让客户找到识别“水印”

第三章 把服务当作生活的方式

细节服务勿“欠息”

与客户共享快乐“分红”

“预置”客户的需求

帮客户“通关”

为自己的服务“限时”

与客户的心灵“签约”

第四章 把操作规程变成岗位习惯

设置自己的岗位“认证码”

主动挑战“极限”

设立追赶的“标杆”

升级岗位“模板”

把岗位操作“标准化”

把自己打造成岗位“一卡通”

第五章 把工作当成自己的事

让工作激情永不“签退”

把工作职责“置顶”

让手上的工作及时“结账”

主动做他人的“B角”

让工作随时“兑现”

不做岗位“贴现”

第六章 把未来放进今天的努力中

提高岗位“市值”

积累岗位的职业“资本”

提高自己的“变现”能力

面向未来自觉“加载”

提高岗位工作的“备付率”

保持良好的“运行”状态

后记

《做最好的银行柜员》

《做最好的银行柜员》

精彩短评

1、生动的工具书。做过柜员的人，会有同感。银行柜员职位是初入职场很好的磨练。

《做最好的银行柜员》

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