

# 《金融职业礼仪》

## 书籍信息

版次：1

页数：264

字数：424000

印刷时间：2010年03月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787308073875

丛书名：高职高专经济金融类专业工学结合规划教材

## 内容简介

本书根据教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》的文件精神，在充分调查研究的基础上，由教学一线的骨干教师和行业专家共同编写。在编写框架构建上，打破了以知识体系为线索的传统编写模式，结合当今金融职业特点和礼仪发展的\*趋势，采用以职业岗位要求与任务为中心，以职业能力为依据，以金融工作过程为主线，体现工学结合、任务驱动、项目教学的教材编写模式。本书共分为金融行业工作人员仪表礼仪、仪态礼仪、语言礼仪、日常交际礼仪、金融行业公务礼仪、金融行业服务岗位礼仪、金融营销礼仪、金融涉外服务礼仪等八个模块。每个模块都包括学习目标、工作项目、工作任务、操作步骤、知识链接和知识实训等内容。同时在每个模块后列出了思考与练习和知识实训。

## 目录

### 导论

#### 模块一 金融行业工作人员的仪表礼仪

项目1 了解仪表礼仪的构成

项目2 金融行业工作人员的仪容礼仪

任务1 认知仪容的基本含义

任务2 认知头发的修饰技巧

任务3 美容化妆知识的学习与技能掌握

项目3 金融行业工作人员的服饰礼仪

任务1 掌握服饰礼仪和服装穿着、饰物搭配的原则和要求

任务2 掌握西服礼仪及金融行业工作人员制服穿着的礼仪规范

#### 模块二 金融行业工作人员的仪态礼仪

项目1 了解仪态的内涵

项目2 注重金融行业工作人员的表情

任务1 目光与眼神的运用

任务2 学会微笑

项目3 掌握基本站姿与站姿变化

项目4 掌握基本坐姿与坐姿变化

项目5 掌握走姿与蹲姿

任务1 掌握标准走姿及几种变化的走姿

任务2 掌握正确蹲姿

项目6 了解多种手势语言

任务1 掌握规范手势的标准及要求

任务2 多种手势的了解

#### 模块三 金融行业工作人员的语言礼仪

项目1 学习金融行业工作人员的礼貌用语和文明用语

任务1 了解金融行业工作人员的礼貌用语和文明用语

任务2 掌握金融行业工作人员的文明礼貌用语的技巧

项目2 学习金融行业工作人员的行业用语

任务1 学习金融行业工作人员行业用语的原则和注意要点

任务2 了解金融行业用语的禁忌

项目3 学习金融行业工作人员的电话用语

#### 模块四 金融行业日常交际礼仪

项目1 称谓和介绍礼仪

任务1 学习正确的称呼

任务2 掌握介绍礼仪

项目2 会面礼仪

任务1 懂得遵守时间，掌握握手礼、鞠躬礼、致意礼、亲吻礼、拥抱礼和名片礼

任务2 学习交谈礼仪

项目3 公共场所礼仪

#### 模块五 金融行业公务礼仪

项目1 学习并掌握金融行业工作人员的办公室礼仪

任务1 学习办公室的格局和布置、

任务2 掌握办公室的个人表现和汇报工作时的礼仪

任务3 办公室中的人际关系处理

项目2 熟练掌握金融行业工作人员的会议礼仪

任务1 学习大型会议的礼仪工作及规范

任务2 学习常见会议的礼仪工作及规范

项目3 熟悉金融行业工作人员的宴请礼仪

项目4 熟练掌握金融行业工作人员的接待拜访礼仪

#### 模块六 金融行业服务岗位礼仪

项目1 岗前准备

任务1 理解金融行业工作人员岗位礼仪

任务2 了解岗位礼仪的基本要求

项目2 柜台服务

任务1 柜台服务的礼仪规范

任务2 柜台服务规范

项目3 客户接待

项目4 纠纷处理

项目5 服务岗位业务活动规范

任务1 办理银行储蓄业务

任务2 办理委托业务

任务3 办理银行卡

任务4 办理存单(存折)挂失

任务5 没收假钞

任务6 大堂咨询

任务7 个人汇款

任务8 其他岗位行为规范

## 模块七 金融行业营销礼仪

项目1 了解金融营销礼仪概念

项目2 掌握金融营销礼仪规范

任务1 掌握电话营销礼仪规范

任务2 掌握金融行业工作人员营销礼仪规范

任务3 掌握网络营销礼仪规范

## 模块八 金融行业涉外服务礼仪

项目1 掌握涉外服务基本礼仪

任务1 学习做好外宾的迎送工作

任务2 掌握涉外礼仪中的会见与会谈的礼仪规范

任务3 掌握礼宾次序与国旗悬挂的礼仪规范

任务4 了解签字仪式的礼仪规范

项目2 了解涉外服务的习俗与禁忌

项目3 学习主要地区和国家的涉外服务习俗

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