

著作 杉山佳代子

金融人の

エチケット・マナー & CS のご案内

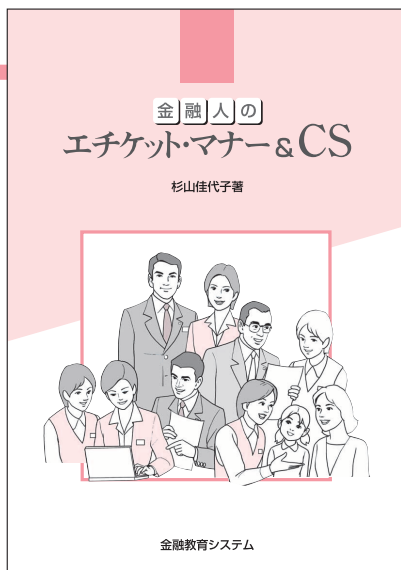
金融人のエチケット・マナーの決定版

- ☆ 金融人のエチケット・マナーの基本から 顧客満足まで全てを網羅しています。
～金融人に必要なマインド、エチケットの考え方、基本しぐさ・対応のしかた など～
- ☆ これだけ詳しく具体的に分かり易いエチケット・マナーのマニュアル・書籍などは他にはありません
- ☆ 金融人の必携マニュアルとして、OJT教材として全員(特に管理者・リーダーの方々に)携帯していただき、マナー・CSの向上をはかってください。



■全体にイラストを多用したページ構成で、分かり易い編集で構成されています

- 上部に色の帯を配し全ページに統一感を持たせたレイアウト
- シンプルで読み易いレイアウト
- イラストを用いて分かり易く解説
- 項目が引出し易いシンプルなインデックス
- 目に優しい適度な大きさの文字



金融人のエチケット・マナー&CS

A4判・オール2色

全88ページ

定価 1,890円(税込)

発行：金融教育システム

■主な掲載内容

- これだけは徹底したいエチケット・マナー
 1. 金融人のエチケット・マナー徹底にあたって
 2. 金融人の身だしなみ
 3. 立ち居振る舞いの基本
 4. よい人間関係づくりは挨拶から
 5. 上手な話し方とことばづかい
- お客様の期待に応えるマナー
 1. 来客対応のマナー
名刺のマナーと応接・会議室のルール
 2. 訪問のマナー
 3. 期待に応える電話対応
 4. 信頼され好感をもたれる窓口対応
- CS向上のために
 1. 真のCSとは？
 2. お客様あつての金融機関、CS向上が鍵
 3. セールス&提案こそ最大のサービス
 4. ESなくしてCSなし

●お申込み・お問い合わせは・・・

【販売代理】 株式会社アイフィス 書籍販売係

TEL.03-5395-1201 FAX.03-5395-1206

e-mail : book@ifys.co.jp