

<<公共汽电车乘务员技能等级培训教材>>

图书基本信息

书名：<<公共汽电车乘务员技能等级培训教材>>

13位ISBN编号：9787114090110

10位ISBN编号：7114090110

出版时间：2011-4

出版时间：人民交通出版社

作者：北京公共交通控股（集团）有限公司 编

页数：461

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>

## <<公共汽电车乘务员技能等级培训教材>>

### 内容概要

本书共分为初级、中级、高级三部分。从基础知识、相关知识和基本业务技能入手，重点介绍了乘务语言、票务制度、正确处理乘务矛盾、乘务心理与行为等内容。

本书是城市公共交通企业员工岗位培训的专用教材，也可作为客运服务工作人员技能等级培训或继续教育的参考用书。

书籍目录

第一篇 初级乘务员

第一章 初级乘务员客运基础知识

第一节 公共汽车、电车车辆简介

第二节 公共汽车、电车客运基础知识

第二章 乘务员职业道德与乘务纪律

第一节 乘务员的地位和作用

第二节 乘务员职业道德

第三节 乘务纪律

第四节 乘务员服务规范及考核标准

第三章 初级乘务员相关知识

第一节 首都公交客运单位

第二节 员工岗位规范考核的相关内容

第三节 道路交通法规知识

第四节 治安管理常识

第四章 初级乘务员基本业务技能

第一节 报站名、记站号、计价

第二节 售票、验票、结账、假币识别

第三节 服务设施的使用和沿线地理环境

第四节 车辆清洁

第五节 电子售验票系统的使用常识

第六节 应急情况服务对策及遗失物的处理

第五章 票务制度

第一节 票务制度的主要内容

第二节 违反票务制度的划分标准

第三节 违反票务制度的处罚

第四节 票证及识别方法

第五节 乘客票务违章行为的处理

第六章 正确处理乘务矛盾

第一节 乘务矛盾的客观性和正确处理乘务矛盾的必要性

第二节 乘务矛盾的表现形式及引发乘务矛盾的主要原因

第三节 正确处理乘务矛盾的原则和方法

第四节 常见票务问题的处理

第五节 常见乘务矛盾的处理

第二篇 中级乘务员

第一章 中级乘务员基础知识

第一节 北京地理知识

第二节 手语知识

第三节 礼仪知识

.....

第三篇 高级乘务员

附录

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>