

<<城市轨道交通服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<城市轨道交通服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787114091520

10位ISBN编号：7114091524

出版时间：2011-6

出版时间：人民交通

作者：高蓉

页数：105

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>

## <<城市轨道交通服务礼仪>>

### 内容概要

高蓉主编的《城市轨道交通服务礼仪》是全国职业教育城市轨道交通专业规划教材。主要内容包括：城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城际轨道交通客运服务及乘客投诉处理，共五个单元。

《城市轨道交通服务礼仪》是城市轨道交通专业核心教材，可供高职、中职学校教学选用，也可作为城市轨道交通行业岗位培训或自学用书，同时可供城市轨道交通行业的服务或管理人员学习参考。

## <<城市轨道交通服务礼仪>>

### 书籍目录

#### 单元1 城市轨道交通服务礼仪概述

- 1.1 城市轨道交通服务礼仪的作用与基本原则
- 1.2 城市轨道交通服务人员的礼仪素养
- 1.3 城市轨道交通服务人员的素质要求

复习与思考

#### 单元2 城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪

- 2.1 仪容礼仪
- 2.2 仪表礼仪
- 2.3 仪态礼仪
- 2.4 沟通礼仪

复习与思考

#### 单元3 城市轨道交通车站客运服务

- 3.1 城市轨道交通车站客运服务的基本要求
- 3.2 乘客服务中心服务
- 3.3 站厅服务
- 3.4 站台服务

复习与思考

#### 单元4 城际轨道交通客运服务

- 4.1 城际轨道交通车站服务
- 4.2 城际轨道交通列车基本服务

复习与思考

#### 单元5 乘客投诉处理

- 5.1 乘客投诉分析
- 5.2 乘客投诉处理的原则
- 5.3 乘客投诉处理的基本步骤
- 5.4 乘客投诉案例分析

复习与思考

#### 参考文献

## <<城市轨道交通服务礼仪>>

### 章节摘录

版权页：插图：不同性格乘客的服务要求不同类型的乘客对服务的需求也有所不同，只有准确判断乘客的类型并进一步把握其性格特点，采取适当的服务措施，才能更好地做到从乘客角度出发。

#### (1) 温和型乘客。

温和型乘客性格随和，对自己和别人没有更多的要求，他们比较容易理解别人，注重任何人之间的友好亲切关系。

面对这种乘客，客运服务人员更要以礼相待，以情感人，千万不能因为对方的宽容而忽视了对其的服务，让服务缩水。

#### (2) 独断型乘客。

独断型乘客十分自信，有很强的决断力，感情激烈，不容易接受和理解别人，轻易不改变自己的看法和观点，希望每个人都认同他的观点，并满足他的需求。

这种类型乘客最不能容忍被怠慢或者不被尊重，是投诉最多的乘客。

面对此类型的乘客时，要镇定自如，始终保持目光的交流，不能怯场，因为这种类型的乘客不愿意听取别人的意见，对于该种类型乘客的服务一定要先征求意见，不然很有可能双方都不愉快。

#### (3) 分析型乘客。

分析型乘客的特征是做事非常认真，要求客运服务人员每说一句话都要非常准确，不能有任何含糊的地方。

通常分析型乘客说得少，听得多，动作缓慢，表情少，他们的文化素质一般较高，逻辑能力强，讲道理，不接受不公平待遇，但可以接受合理的解释，善于维护自己的权益，对服务不满时往往会说：“这不是理由……”在跟该类型乘客沟通时，说话要有条理性，逻辑性，如果遇到这种乘客提意见，客运服务人员要注意真诚对待，讲清事实，争取得到理解。

#### (4) 内向型乘客。

这种类型的乘客生活比较封闭，对外界事物冷漠，和陌生人保持相当的距离。

对客运服务人员的态度、言行、举止非常敏感，他们大都排斥客运服务人员的过分热情。

由于这种乘客比较腼腆，因此客运服务人员看他时目光一定要和蔼，但目光对视不宜过长，以免给乘客造成心理压力。

#### (5) 自我型乘客。

自我型乘客是最挑剔的，他们以自我为中心，从来不站在他人的立场上考虑问题，并且绝对不允许利益受到损害，有很强的报复心理，性格敏感而不讲道理，无理也要辩三分。

## <<城市轨道交通服务礼仪>>

### 编辑推荐

《城市轨道交通服务礼仪》是全国职业教育城市轨道交通专业规划教材。

<<城市轨道交通服务礼仪>>

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>