

## <<服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787114094255

10位ISBN编号：7114094256

出版时间：2011-11

出版时间：人民交通出版社

作者：刘建伟

页数：112

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>

## <<服务礼仪>>

### 内容概要

本书是高职高专工学结合课程改革规划教材，是在各高等职业院校积极践行和创新先进职业教育思想和理念，深入推进“校企合作、工学结合”人才培养模式的大背景下，由交通职业教育教学指导委员会汽车运用与维修专业指导委员会根据最新的教学标准和课程标准组织编写而成。

《服务礼仪》内容主要包括仪容与服饰、仪态、接待礼仪、电话礼仪、商务活动礼仪和沟通技巧等，共分6个学习单元。

本书主要供高职高专院校汽车运用技术、汽车检测与维修、汽车技术服务与营销、汽车保险等专业教学使用。

## <<服务礼仪>>

### 书籍目录

绪论

学习单元1 仪容与服饰

模块1 仪容规范

模块2 服饰礼仪

实训指导

思考与练习

拓展学习

学习单元2 仪态

模块1 站姿

模块2 坐姿

模块3 走姿

模块4 蹲姿

模块5 手势

模块6 表情

实训指导

思考与练习

拓展学习

学习单元3 接待礼仪

模块1 待人礼仪

模块2 自我介绍礼仪

模块3 握手礼仪

模块4 名片礼仪

模块5 递接物品

模块6 茶水服务

实训指导

思考与练习

拓展学习

学习单元4 电话礼仪

模块1 打电话礼仪

模块2 接听电话礼仪

模块3 接转电话礼仪

模块4 记录留言

模块5 结束通话

实训指导

思考与练习

拓展学习

学习单元5 商务活动礼仪

模块1 宴请礼仪

模块2 商务信函礼仪

实训指导

思考与练习

拓展学习

学习单元6 沟通技巧

模块1 明确客户意图

模块2 融入客户

## <<服务礼仪>>

模块3 对客户的需求作出反应

模块4 适当地迎合你的客户

模块5 保持“安全距离”

模块6 提供数字法

模块7 关闭攻击信号法

模块8 中止沟通法

模块9 传言沟通法

实训指导

思考与练习

拓展学习

参考文献

## <<服务礼仪>>

### 编辑推荐

刘建伟、郭玲编写的《服务礼仪》是“高职高专工学结合课程改革规划教材”中的一本。与传统同类教材相比，本教材以汽车服务行业工作工程中涉及的礼仪规范为依据设计学习单元，结合高职教育的特点，注重实践教学环节，每个学习单元均设计了实训指导，实现礼仪课程“教、学、练”一体化教学。

<<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>