

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787300081298

10位ISBN编号：7300081290

出版时间：2007-5

出版时间：中国人民大学出版社

作者：金正昆

页数：268

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

本书是金正昆教授的最新力作，介绍了服务行业从业人员在实际工作中应掌握并遵循的基本规范。全书涉及面广、信息量大，并具有较强的时效性与实用性。

本书在《服务礼仪教材》的基础上缩编而成，篇幅更短小精悍，内容更具指导性和可操作性，同时缩小开本，配以大量手绘图片，适合随时翻阅。

古人云：“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱。”

随着我国改革开放的进一步加速，广大人民群众学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪的积极性日益高涨。

2008年北京奥运会的临近，则又促使这一状况持续升温。

荀子说过：“礼者，养也。”

《礼记》则道：“以礼节之。”

学习礼仪、掌握礼仪、运用礼仪既可以提升个人品位与素养，又可以约束个人的言行举止与交往应酬。

在这一意义上完全可以说，礼仪在我国的广泛普及，必将有助于社会主义精神文明的建设，必将有助于和谐社会的建立。

<<服务礼仪>>

作者简介

金正昆，浙江东阳人，生于1959年。

知名礼仪与公共关系专家，现任中国人民大学国际关系学院外交学系主任，礼仪与公关研究中心主任，教授、博士生导师。

中国人民公安大学等多所高校兼职教授。

主要从事外交学、传播学、礼仪学与公共关系学研究。

已出版个人专著《外交学》、《现代外交学概论》、《外事礼仪》、《商务礼仪》、《公司礼仪》、《国家公务员礼仪教程》、《大学生礼仪》等16部；主编《文官礼仪》、《涉外交际礼仪》、《基层公务员礼仪修养》、《公务员礼仪培训教程》等13部；发表论文与文章百余篇。

<<服务礼仪>>

书籍目录

第一章 服务礼仪的基本理论 职业道德 角色定位 双向沟通 白金法则 三A法则 首轮效应 亲和效应 未轮效应 零度干扰第二章 服务人员的仪容规范 面部修饰 肢体修饰 发部修饰 化妆修饰第三章 服务人员的仪态规范 站立姿势 行进姿势 蹲坐姿势 手臂姿势 表情神态第四章 服务人员服饰规范 正装选择 便装选择 饰物选择 用品选择第五章 服务人员的语言规范 礼貌用语 文明用语 行业用语 书面用语 电话用语第六章 服务人员的岗位规范 岗前准备 顾客接待 导购推销 售后服务 位次安排后记

<<服务礼仪>>

章节摘录

插图

<<服务礼仪>>

编辑推荐

如何应对服务对象，令您内强素质、外塑形象？
如何熟悉与掌握礼仪规范，在服务场合展现您的文明与礼貌？
如何在服务过程中爱岗敬业，更好地为服务对象服务？
……事事合乎礼仪，处处表现自如。

本书全面系统地介绍了服务礼仪的基本知识。

本系列共八本书，分别是《社交礼仪》、《政务礼仪》、《商务礼仪》、《服务礼仪》、《涉外礼仪》、《公务员礼仪》、《经理人礼仪》、《大学生礼仪》。
希望这套书能够抛砖引玉，对当前我国的礼仪普及工作有所贡献。

<<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>