

<<服务人员十项全能训练>>

图书基本信息

书名：<<服务人员十项全能训练>>

13位ISBN编号：9787301095126

10位ISBN编号：7301095120

出版时间：2005-9

出版时间：北京大学出版社

作者：肖建中

页数：201

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>

## <<服务人员十项全能训练>>

### 内容概要

“大量的生动案例+系统的操作流程+实用的技巧指导”是本书的三大特点，“简明的语言+活泼的版式”，使你轻松愉悦领会服务的真谛。

本书由实战经验丰富的专家撰写，归纳提炼出服务人员基本功、必备技能与卓越提升三大内容，包括从心态修炼到礼仪修养，从接待顾客的热情微笑、聆听、提问、赞美到顾客的异议和突发事件的处理等十项技能，既可以用于服务人员自我提升，又是服务人员培训辅导不可多得的教练指南。

## <<服务人员十项全能训练>>

### 作者简介

肖建中，又名肖晓春，北京师范大学国际特许经营学院教授、培训中心主任，FDS世界特许经营发展组织高级顾问，清华大学特许经营总裁研修班等授课老师，著名营销教练、实战培训专家。

倡导教练式实战培训新模式，主持过数十家企业内训、公开培训与顾问项目，服务过的企业有

## <<服务人员十项全能训练>>

### 书籍目录

第一部分 服务人员基本功 第一章 心态修炼——一切从“心”开始 职业规划——打造美好未来 认清自己的角色 设定发展目标 职业前景展望 工作职责——明确责任站好岗 顾客咨询 专业服务 例行事务 能力素质——自我晋升的阶梯 文化修养 心理素质 服务技能 沟通能力 心态调整——心态决定姿态 心存感激 积极乐观 豁达包容 空杯之心 勇于负责 第二章 礼仪修养——言行举止皆有“礼” 服务服饰——穿着打扮有规范 着装得体 鞋袜搭配 胸卡佩戴 饰物选佩 仪容仪表——职业形象展风采 头发修饰 脸部修饰 个人卫生 化妆适宜 体态礼仪——举手投足显内涵 站立挺拔 坐姿端正 行走自然 鞠躬谦恭 下蹲优雅 手势正确 眼神专注 沟通礼仪——搭建心与心的桥梁 称呼礼 问候礼 应答礼 握手礼 交谈礼 握手礼 交谈礼 迎送礼 操作礼.....第二部分 服务人员必备技能第三部分 服务人员卓越提升

## <<服务人员十项全能训练>>

### 章节摘录

书摘笑迎八方客，财源滚滚来。

全面分析微笑的内涵，充分评估微笑的价值，准确把握微笑的实质，就能从微笑中取得丰厚的收获，服务企业也就能在激烈残酷的竞争中露出胜利者的微笑。

正如格言所说：“没有面带微笑，就不能说有完整的工作着装。

”更为重要的是，微笑能告诉顾客，他们来对了地方，并且处在友好的环境里。

“微笑”是一种态度。

服务人员把顾客当成自己的亲人、“上帝”和衣食父母。

这样，服务人员才能永远保持对顾客真情的微笑。

“微笑”是一种力量。

我们可以把微笑比成春风春雨，顾客之所以需要服务和帮助，就是因为他们遇到了困难或疑惑。

此时，微笑表现出了它独特的力量：迷茫时，给顾客带来希望；沮丧时，给顾客带来鼓励；烦躁时，给顾客带来镇静；愤怒时，给顾客带来宽容。

“微笑”是一种境界。

要做到优质服务、精品服务，服务人员就必须具备高素质，而在工作中时刻绽放微笑，正是高素质的体现和大家风范的展示。

俗语说：“不会笑，别开店。

”说的就是笑的重要性。

微笑作为无言服务，对顾客起到了诱导积极情绪的作用。

优质服务的一个重要标准，就是“微笑服务”。

日本松下集团董事长、“经营之神”松下幸之助曾经说过：“即使是把一张纸当做赠品，亦可获得顾客的好感；如果连一张纸也没有，笑容就是最好的赠品。

” P55-56

## <<服务人员十项全能训练>>

### 媒体关注与评论

书评服务行业最佳培训读本！

世界500强企业的共同选择！

20世纪90年代以来，我国商业贸易突飞猛进，与此同时，大量导购营业员、销售人员和服务人员却缺乏必要的岗位培训，无法胜任本职工作，受教育程度和综合能力亟待提高！

本丛书针对这一需求缺口，由著名营销教练、实战培训专家肖建中执笔，从专业的角度将导购营业员、销售人员、服务人员的基本功、必备技能和卓越提升三大内容，系统地归纳为“十项全能”。文中附有大量的启发性案例，并为相关从业人员提供了可直接操作的实战技巧，让他们在轻松、活泼的气氛中使自己的绩效倍增！

## <<服务人员十项全能训练>>

### 编辑推荐

服务行业最佳培训读本！

世界500强企业的共同选择！

20世纪90年代以来，我国商业贸易突飞猛进，与此同时，大量导购营业员、销售人员和服务人员却缺乏必要的岗位培训，无法胜任本职工作，受教育程度和综合能力亟待提高！

本丛书针对这一需求缺口，由著名营销教练、实战培训专家肖建中执笔，从专业的角度将导购营业员、销售人员、服务人员的基本功、必备技能和卓越提升三大内容，系统地归纳为“十项全能”。

文中附有大量的启发性案例，并为相关从业人员提供了可直接操作的实战技巧，让他们在轻松、活泼的气氛中使自己的绩效倍增！

<<服务人员十项全能训练>>

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>