

<<现代服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787308044660

10位ISBN编号：7308044661

出版时间：2005-11

出版时间：浙江大学出版社

作者：麻美英

页数：189

字数：192000

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>

<<现代服务礼仪>>

内容概要

服务作为人对人的活动，其核心是在服务关系中处理服务者角色的个人如何很好的履行自己的角色。本书所阐述的服务礼仪正是为了帮助人们在理解服务角色的基本内涵、掌握服务角色的具体要求的基础上，出色地履行在特定社会场景中所担当的服务角色。

本书第一讲、第二讲主要概括介绍服务、服务礼仪的一般要求，以帮助读者形成一个较为完整的服务理念。

第四讲至第七讲主要从服饰、仪容、言谈举止几个方面介绍服务角色的基本要求，心肝帮助读者全面掌握有关服务角色的礼仪规范。

第八讲到第十讲主要介绍最常见的服务交流技能。

本书既可作为企事业单位各类服务礼仪培训或是大专院校开设服务礼仪课程的教材，也可作为个人自我提高服务礼仪素养之用。

总之，本书旨在与读者一起领悟服务真谛，洞悉服务奥秘，从而在各自从事的服务性工作中树立起牢固的服务理念，以此提高自身的服务意识与服务技能。

希望能对每一位有志于提高自身服务能力的读者有所裨益。

<<现代服务礼仪>>

书籍目录

第一讲 服务概述 一 什么是服务 1.服务的含义 2.服务的性质 3.服务的类型 二 服务质量
1.服务质量的特点 2.服务质量的构成 三 服务的产生和发展 1.服务的产生 2.服务的发展
第二讲 服务礼仪概述 一 什么是服务礼仪 1.什么是礼仪 2.服务礼仪是一种特殊的礼仪形态
二 服务礼仪的意义 1.服务礼仪是提高服务产品质量的关键 2.服务礼仪是提高产品竞争力的
有效手段 3.服务礼仪是增强经济实力、树立形象、提高社会生活质量的重要手段 三 如何让服务
礼仪成为可能 1.给服务人员“注入服务灵感” 2.营造良好的服务文化氛围
第三讲 服务礼仪的基本原则 一 顾客取向 1.满足顾客需求是服务人员的最高行为准则 2.善解人意 3.对顾客
忠诚 4.让顾客选择 5.给顾客方便 二 顾客满意 1.宾至如归 2.殷勤服务 3.尊重顾客
4.一视同仁 5.认真对待顾客意见 三 顾客至上 1.不拒绝顾客的要求 2.顾客的事是大家
的事 3.不给顾客带来任何不愉快 4.不干扰顾客 5.不冒犯顾客 6.顾客是上帝
第四讲 服务人员的服饰礼仪 一 服饰的功能与意义 1.服饰的功能 2.服饰的意义 二 服务人员服饰的基本要求
1.符合服务人员的身份.....
第五讲 服务人员的仪容神态
第六讲 服务人员的举止风度
第七讲 服务人员的交谈礼仪
第八讲 服务过程中的基本礼仪
第九讲 电话接待礼仪
第十讲 投诉接待礼仪
参考文献

<<现代服务礼仪>>

编辑推荐

服务礼仪在实践中的运用过程其实就是一个充分理解服务本质，正确定位服务工作，确立良好的服务意识，并在良好服务意识的指导下不断提高服务水平过程。

本书旨在与读者一起领悟服务理念，以此提高自身的服务意识与服务技能。

本书既可作为企事业单位各类服务礼仪培训或是大专院校开设服务礼仪课程的教材，也可作为个人自我提高服务礼仪素养之用。

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>