

<<现代会务服务>>

图书基本信息

书名：<<现代会务服务>>

13位ISBN编号：9787313039668

10位ISBN编号：7313039662

出版时间：2005-3

出版时间：上海交通大学出版社

作者：陆永庆主编

页数：270

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>

<<现代会务服务>>

内容概要

《职业技术职业资格培训教材：现代会务服务》根据《会务接待服务员技术等级标准》编写，是会务接待服务员的专业技术教材。

它适用于会务接待服务员初、中、高三个等级的专业技术理论及操作技能的培训。

全书共分八章，内容包括会务接待服务概述、服务礼仪、服务心理、中外民俗、服务规范、服务实务、会议装饰布置、服务设备的使用与维护等。

《职业技术职业资格培训教材：现代会务服务》内容丰富翔实，有助于提高会务接待服务人员整体素质，适应改革开放发展的需要，做好会务服务工作。

《职业技术职业资格培训教材：现代会务服务》可用作会务服务人员的岗位培训教材，对旅游业及其他服务性行业人员也有一定的参考价值。

书籍目录

第一章 绪论第一节 会务服务概述一、会议的基本概念二、会议业与会展业三、会务工作与会务服务四、会务服务的任务与内容五、会务服务的特点与原则六、会务服务的发展趋势第二节 会务服务员行为基本要求一、政治行为基本要求二、业务行为基本要求三、语言举止行为基本要求四、交际行为基本要求五、保密行为基本要求六、外事服务行为基本要求第三节 会务服务岗位职责与服务规程一、岗位职责二、服务规程第二章 会务服务基本礼仪第一节 服饰仪容礼仪一、仪表仪容的概念和作用二、服饰的类别和要求三、发型的选择四、面容的化妆五、口鼻手的清洁和公共卫生第二节 言谈举止礼仪一、礼貌用语二、文明举止第三节 见面时的礼仪一、招呼与介绍二、握手与鞠躬三、合十礼四、拥抱与亲吻五、举手与点头第四节 日常交往中的礼仪一、遵守时间二、尊重老人和妇女三、待客与谈话四、使用电话五、馈赠礼品第三章 会务接待服务心理第一节 服务心理原理一、服务二、服务产品三、服务心理--四双理论第二节 心理与行为原理概述一、心理学是一门研究人的心理与行为规律的科学二、人的心理与行为规律三、会务宾客需求分析第三节 会务服务心理策略一、客人第一，服务至上二、良好形象，愉悦客人三、平等待客，一视同仁四、针对个性，特别关照五、富有人情，尤显尊重六、互补交往，心态平衡七、敏捷准确，快速高效八、客我满意，双胜无败第四节 会务接待服务员的心理品质一、敬业精神二、情感高尚三、性格开朗四、意志坚定五、智力全面六、兴趣广泛七、团结合作第四章 中外民俗第五章 会务接待服务规范第六章 会务接待服务实务第七章 会议设计、策划、装饰和布置第八章 会务服务设备的使用与维护附录 国内外部分重要组织及其会议简介主要参考文献

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>