

<<服务礼仪标准培训>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪标准培训>>

13位ISBN编号：9787506481168

10位ISBN编号：7506481162

出版时间：2012-1

出版时间：中国纺织

作者：纪亚飞

页数：269

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>

<<服务礼仪标准培训>>

内容概要

《服务礼仪标准培训》系统地介绍了服务礼仪的基本知识和标准规范，可帮助服务型企业员工提高个人职业素养，使其言行能够合乎礼仪，自如得体地面对客户，创造服务价值，提升客户的满意度。礼仪将成为服务制胜的保障。

本书可作为各服务型企业员工礼仪培训教材，包括银行、电信、酒店、机场、航空公司等，也对从事服务和服务管理的人员提供特别的帮助。

<<服务礼仪标准培训>>

作者简介

纪亚飞老师有十一年专业培训经验，培训千余场次，为数百家企业进行过培训，是中国最早将服务礼仪培训深化为礼仪咨询项目的培训师，设计制订数十项培训课程进行教学培训。

参与编写《飞行乘务员手册》、《乘务员飞行作业指导书》《客舱服务部管理规定》等多个管理手册及业务手册，并负责乘务员培训计划的制定与实施。

曾为多家银行和通信企业策划，组织实施了“服务礼仪风采大赛”，获得极大成功，并曾经为多家银行、酒店、证券电力编写企业《礼仪指导手册》。

将礼仪与企业文化有机结合。

为山东蓝海酒店管理集团旗下近20家高端酒店进行了“服务礼仪”提升项目，同时为其旗下的山东蓝海职业学校重新编撰了《酒店职业礼仪》等礼仪教材。

为东北证券进行了全国《证券服务礼仪》轮训课程，并编写《证券服务礼仪运用之道》等手册和视频文件。

十几年来自主开发研究了数门服务礼仪经典课程，包括《现场服务管理》《知己识人—高端服务礼仪》《服务为王礼仪相彰》《网点服务与客户关环》、《从优秀到卓越的服务之路》《转怒为喜-客户异议投诉有效解决》《打造服务亲和力》《你的举止会说话-无声服务语汇提升训练》等。

纪亚飞 中国著名礼仪培训导师，资深空姐教官，权威的航空服务标准制定者

北京大学EMBA班 讲师

全国人大会议中心 礼仪顾问

湖北电视台职业指南频道 特邀礼仪专家

《前沿讲座》服务与礼仪咨询专家

北京联合大学旅游学院 特邀讲师

北京礼仪学院教师

中国形象设计协会 主任讲师

原中国国际航空公司 资深培训师

2008年北京第29届奥林匹克运动会志愿者礼仪培训师

2011年深圳第26届世界大学生运动会志愿者礼仪培训师

<<服务礼仪标准培训>>

书籍目录

- 第一章 礼仪--为服务加分
 - 第一节 服务礼仪的内涵
 - 第二节 服务礼仪的作用
 - 第三节 服务礼仪的特征
 - 第四节 服务礼仪培训的教学方法
 - 第二章 从“首轮效应”开始的服务--职业形象塑造
 - 第一节 仪容礼仪的要素
 - 第二节 仪表礼仪的要素
 - 第三节 把制服穿出职业风采
 - 第四节 配饰体现修养
 - 第三章 无声的服务语汇--表情礼仪
 - 第一节 表情的魅力
 - 第二节 微笑的作用
 - 第三节 微笑的要素
 - 第四节 打造亲切动人的微笑
 - 第五节 让你的眼睛会服务
 - 第六节 打造炯炯有神的目光
 - 第四章 你的举止会说话--仪态礼仪
 - 第一节 仪态礼仪的内涵
 - 第二节 服务举止的价值
 - 第三节 亭亭玉立的服务站姿
 - 第四节 步履轻盈的服务走姿
 - 第五节 端庄大方的服务坐姿
 - 第六节 大方得体的服务蹲姿
 - 第七节 规范明确的服务手势
 - 第八节 亲切优雅的行礼方式
 - 第五章 只要开口就能打动客户--沟通礼仪
 - 第一节 客户服务中的沟通原则
 - 第二节 有效的倾听技巧
 - 第三节 用耳朵打动客户
 - 第四节 服务的语言艺术
 - 第五节 服务语言的分类
 - 第六节 礼貌用语的使用
 - 第七节 服务语言的禁忌
 -
 - 第六章 服务流程礼仪
 - 第七章 服务的发展之路
- 后记

<<服务礼仪标准培训>>

章节摘录

版权页：插图：第一节服务礼仪的内涵中国是四大文明古国之一，一直极为重视礼仪，也因此享有“礼仪之邦”的美誉，礼仪典籍更是汗牛充栋。

《礼记》在中国有着深远的影响，直到今天仍为人推崇、学习和钻研。

在中国，礼仪最早是用来敬奉神明的，后来随着社会的发展，礼的内容和对象逐渐与人们的生活密切联系。

相传在三千多年前的殷周之际，周公制礼作乐，就提出了礼治的纲领。

秦始皇灭六国统一中国后即设“典客”署，专司国家礼宾大事。

礼仪在中国传承发展了数千年，并且形成独具特色的“礼”文化，礼可治国，亦可塑人。

中国历来被誉为“礼仪之邦”，孔子就曾经提出“以礼治国”。

《论语·季氏》中有：“礼之所兴，众之所治也；礼之所废，众之所乱也。”

周人制礼就是为了维护周的统治，在统治者内部，周礼可以防止和调节矛盾，而对下层人民来说，周礼既有慑服之威，又有收罗人心之用。

正因为“礼”在治国治民中有如此巨大的作用，孔子才以仁爱之心，本着救治社会、救民水火的目的，高举起“以礼治国”的旗号。

对于民众个体来说，礼也十分重要。

这时“礼”主要表现为由道德观念和风俗习惯而形成的“礼节”。

孔子认为礼是一个人生存于社会的根本，认为“不知礼，无以立也。”

孔子教育儿子孔鲤“不学礼，无以立。”

还教育自己最得意的弟子颜渊：“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动。”

由此可见，“礼”是中国传统文化的核心，它的内涵极为丰富，不但建立和体现社会秩序，同时也是人们交往方式的一种指导，是大家必须遵循并且约定俗成的一般行为规范。

礼仪在一定程度上是一个国家文明的标志，是精神文明建设的重要内容。

究竟什么是服务礼仪，在了解了礼仪的起源和发展后，我们首先有必要知道礼仪和服务的定义。

<<服务礼仪标准培训>>

编辑推荐

《服务礼仪标准培训》编辑推荐：服务为王，礼仪相彰！
中国著名礼仪培训导师纪亚飞，年航空服务管理经验，年丰富服务礼仪培训经验倾情奉献！
专业、实用、权威、彬彬有礼、彰显品质！

<<服务礼仪标准培训>>

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>