

<<服务人教程>>

图书基本信息

书名：<<服务人教程>>

13位ISBN编号：9787563713059

10位ISBN编号：7563713050

出版时间：2005-6

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟/孙东

页数：205

字数：190000

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>

<<服务人教程>>

内容概要

首先，欢迎大家决定步入服务业，并期待有所成就。

服务业的范围，是当今世界最广泛的，涉及任何人的生老病死、衣食住行、喜怒哀乐，是一个广阔天地，在这里是可以大有作为的。

这样的认识，我想，大家已经有了。

所以，今天开始的这门服务人课程，就导入一个新的、标志着服务最高水准的概念——“金钥匙”服务。

也算是给大家进入服务业设下的一个目标，告诉大家，做好服务业也是很有学问的，而非社会上普遍认为的“凡人都能做好服务业”——凡人都能做，但未必人人都能做好。

不可否认，我们都是凡人，但我希望大家通过自己努力、接受服务培训、团队协助、利用全社会的资源，从平凡走向杰出——做好服务业，以期对人类有较大的贡献。

那么，这一步该怎么走？

只有瞄准“金钥匙”的服务目标，从最基础的服务人做起。

<<服务人教程>>

书籍目录

在客人的惊喜中，找到富有的人生（代序）关于这门课程的几句话开讲 服务人——“金钥匙”的起点
导言第一部分 服务人的资质 第一讲 进入服务业的基本条件 导言 一 明快、开朗、诚意 二 理智、诚挚 三 亲切、公平、礼貌 第二讲 服务人的职业修养 导言 一 判断力与表达力 二 行动力与协作力 三 清洁 四 进取心与忍耐力第二部分 服务与服务业 第三讲 初级服务常识 导言 一 服务因你而存在 二 服务的附加价值 三 服务类型 第四讲 初识服务业第三部分 社会与人际关系第五讲 初识社会第六讲 人际关系
第四部分 服务现场第七讲 服务的准备第八讲 “说”、“听”与“五勤”的基本功第九讲 服务的基本流程第十讲 服务环境的营造第十一讲 投拆处理的一般技巧结束语 从服务人到“金钥匙”
附录 止前的流行语（范例集）

<<服务人教程>>

媒体关注与评论

书评在客人的惊喜中，找到富有的人生。

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>