

<<渔家乐服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<渔家乐服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787811404692

10位ISBN编号：7811404699

出版时间：2012-7

出版时间：浙江工商大学出版社

作者：郑弋炜 编著

页数：142

字数：114000

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>

<<渔家乐服务礼仪>>

内容概要

郑弋炜编著的《渔家乐服务礼仪》在内容的编排上，做到河海并重，图文并茂，力争使本套丛书具有较强的基础性、应用性和普及性，成为开发、管理渔家乐的指南。
本丛书适合渔家乐的从业人员、相关乡镇干部和研究人员阅读，也可作为培训和教学的教材。

<<渔家乐服务礼仪>>

书籍目录

- 第一章 渔家乐服务礼仪概述
 - 第一节 渔家乐概述
 - 第二节 礼仪概述
 - 第三节 渔家乐服务礼仪概述
- 第二章 渔家乐服务人员仪容仪表形象礼仪规范
 - 第一节 仪容仪表概述
 - 第二节 渔家乐服务人员的发型礼仪规范
 - 第三节 渔家乐服务人员的脸部修饰礼仪规范
 - 第四节 渔家乐服务人员的体部修饰礼仪规范
 - 第五节 渔家乐服务人员的服饰礼仪规范
- 第三章 渔家乐服务人员仪态形象礼仪规范
 - 第一节 渔家乐服务人员的神态礼仪规范
 - 第二节 渔家乐服务人员的站姿礼仪规范
 - 第三节 渔家乐服务人员的蹲、坐姿礼仪规范
 - 第四节 渔家乐服务人员的行姿礼仪规范
 - 第五节 渔家乐服务人员的手势运用礼仪规范
- 第四章 渔家乐服务人员语言礼仪规范
 - 第一节 渔家乐服务人员语言礼仪概述
 - 第二节 渔家乐服务人员礼貌用语规范
 - 第三节 渔家乐服务人员称呼用语规范
 - 第四节 渔家乐服务人员介绍自己与介绍他人规范
 - 第五节 渔家乐服务人员电话礼仪规范
- 第五章 渔家乐民俗休闲娱乐礼仪规范
 - 第一节 渔家生活习俗礼仪概述
 - 第二节 渔家乐服务人员游泳场地服务礼仪规范
 - 第三节 渔家乐服务人员钓鱼场地服务礼仪规范
- 第六章 渔家乐服务人员迎宾餐饮接待礼仪规范
 - 第一节 渔家乐服务人员餐饮接待礼仪概述
 - 第二节 渔家乐服务人员餐前准备及餐厅领位服务礼仪规范
 - 第三节 渔家乐服务人员用餐服务礼仪规范
 - 第四节 渔家乐服务人员送客服务礼仪规范
- 第七章 渔家乐服务人员总台和客房服务礼仪规范
 - 第一节 渔家乐总台概述
 - 第二节 渔家乐客房预订服务礼仪规范
 - 第三节 渔家乐总台接待服务礼仪规范
 - 第四节 渔家乐人住登记礼仪规范
 - 第五节 渔家乐客房配套服务礼仪规范
- 第八章 渔家乐推销及应对客户投诉礼仪规范
 - 第一节 渔家乐推销礼仪规范
 - 第二节 渔家乐引起客户投诉的事件
 - 第三节 渔家乐处理客户投诉礼仪规范
- 第九章 渔家乐服务人员人际交往及渔船服务的礼仪规范
 - 第一节 渔家乐服务人员鞠躬及交换名片礼仪规范
 - 第二节 渔船服务礼仪规范
- 附录一 舟山岱山祭海风俗

<<渔家乐服务礼仪>>

附录二 山东即墨渔民祭海
后记

<<渔家乐服务礼仪>>

章节摘录

版权页：七是从俗的原则。

由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人、自以为是。

案例链接 20世纪80年代，中国女排夺得三连冠。

一家对外的画报用女排姑娘的照片作封面，照片上的女排姑娘都穿着运动短裤。

阿拉伯文版也用了这张照片，结果有些阿拉伯国家不许其输入。

小问题：大家知道这是为什么吗？

八是平等的原则。

这是礼仪的核心，即尊重交往对象，以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等礼遇。

第三节 渔家乐服务礼仪概述 案例 不在服务范围之内 小张在一家渔家乐饭店用餐，享受到了美味餐食和热情周到的服务。

由于饭菜有剩余，他只好打包回家，谁知刚出店门，脚下打滑，餐盒落地。

菜汁溅到了皮鞋和裤腿上，正在他懊恼不已、希望有人帮助之际，却看到饭店门口的服务人员非但毫无出手相帮的意向，反倒一片嬉笑，分明是在取笑他。

于是小张愤而质问他们，谁知他们却说：“您出了这道门，就不再是我们的客人，我们并无帮助您的义务。”

通过上面这件事，我们应该思考：一个合格的渔家乐服务人员应遵守哪些礼仪规范？

案例启示 作为一名合格的服务人员，服务的范围并不仅仅局限在工作场所之内，只要是服务人员眼能看到、手能摸到的地方，只要是与宾客相关的任何事情，都应具备一定的服务意识，主动提供相应的服务。

服务礼仪是各服务行业人员必备的素质和基本条件。

出于对客人的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、动作的规范，向客人提供主动、周到的服务，从而表现出服务人员良好的风度与素养。

服务意识是指渔家乐全体员工在与一切渔家乐利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。

它不仅表现在工作场所内，还表现在工作场所外；不仅表现在工作时间内，还表现在工作时间外。

服务礼仪和服务意识相辅相成，只有具备良好的服务意识才能在服务人员个体上展现出较好的礼仪规范，而优秀的礼仪素养也彰显较强的服务意识。

<<渔家乐服务礼仪>>

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>