

图书基本信息

书名：<<销售语言与服务礼仪(商品经营专业)>>

13位ISBN编号：9787040110203

10位ISBN编号：7040110202

出版时间：2002年7月1日

出版时间：第1版(2002年7月1日)

作者：刘桦编

页数：174

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>

## 前言

根据《面向21世纪教育振兴行动计划》提出的实施职业教育课程改革思路和中等职业学校商品经营专业教学课程设置的要求，为了适应中等职业学校人才培养和素质教育的需要，在教育部职教成司和国家商业行业指导委员会的组织下，我们编写了这本《销售语言和服务礼仪》教材。

《销售语言和服务礼仪》是中等职业学校商品经营专业国家规划教材之一。

本书由两大部分组成：第一部分主要介绍了语言在商业销售服务工作中的重要作用，使用语言的技巧，使用销售、服务语言的基本要求，销售、服务各类工作中规范语言的重要性。

第二部分主要介绍了在销售、服务工作中常见的礼节，各行业工作人员的礼仪规范，商业活动中的仪容、仪表的修饰和体态要求以及涉外商务礼仪等内容，为从事商业工作的人员提供了从内在到外表的礼仪规范依据。

本书在编写过程中注重以能力为重点，突出教材的可操作性。

在重视知识传授的同时突出教材的实用性。

同时，教材在编写过程中也注意满足教学方法的灵活性和递进性。

本书内容广泛，时代性较强，在编写过程中注重突出新知识、新信息、新要求、新规范。

在吸取相关专业知识的同时，还注意吸收国内外该专业新信息，淡化商经专业各岗位群的界限。

## 内容概要

《销售语言与服务礼仪（商品经营专业）》是根据教育部颁发的《中等职业学校商品经营专业教学指导方案》和销售语言与服务礼仪教学基本要求编写的。

《销售语言与服务礼仪（商品经营专业）》由销售语言与服务礼仪两大内容组成。较系统的介绍了商业活动中语言的表达要求和技巧，销售活动中语言的重要性和作用，接待服务工作中服务用语的规范要求，同时还介绍了在商业活动中推销人员、服务人员应遵循的礼貌、礼节，在社交场合中的仪容、仪表修饰以及在涉外场合中的礼仪规范和要求。

全书内容丰富，层次清楚，观点新颖，信息量大；理论联系实际，可操作性强。

《销售语言与服务礼仪（商品经营专业）》是中等职业学校商品经营专业教材，也可供在职人员岗位培训使用。

## 书籍目录

绪言第1章 语言的本质第一节 语言是一种社会现象一、语言依存于社会,并受社会制约二、语言推动社会的发展和人类的进步三、语言的社会性与个人现象的关系第二节 语言是交际的工具一、人际关系靠语言维持二、语言的交际内涵三、语言的传播功能第三节 语言是人们的思维工具一、思维依赖语言而进行二、语言与思维的辩证统一三、语言是人类认识成果的贮存所技能实训复习思考题第2章 口语的基本特征第一节 口语的特点一、口语内容的包容性二、口语形式的灵活性三、口语传播的即席性四、口语交流的广泛性五、口语表达的通俗性第二节 口语的类型一、单向表述口语二、双向交际口语第三节 口语的表达要素一、气与声二、字与音三、情与境四、理与礼第四节 口语的表达功能一、交际功能二、协调功能三、自我展示四、教育功能第五节 口语表达的基本过程一、开头抓目的二、中间抓反馈三、结尾抓效果技能实训复习思考题第3章 销售语言技巧第一节 推销语言技巧一、推销商品的语言技巧二、推销企业的语言技巧三、推销自己的语言技巧第二节 柜台服务语言技巧一、介绍服务环境的语言二、介绍产品的语言三、接待的语言艺术四、告别的语言艺术第三节 收银员工作语言技巧一、问候语二、行业规范用语三、收银员工作一般社交语言第四节 售后服务工作语言技巧一、敬语的使用二、售后服务行业规范语的使用三、售后服务接待语言的要求四、售后服务一般社交语言的使用第五节 商务洽谈一、商务洽谈的构成要素二、商务洽谈的实施过程三、商务洽谈的原则与特征四、商务洽谈的语言技巧五、商务洽谈中应注意的基本问题及对策技能实训复习思考题案例分析题第4章 服务用语第一节 服务用语的基本特点一、普通话的使用与普及二、敬语的使用三、委婉语的使用第二节 正确使用服务用语一、注意选择词语二、谈话姿态三、控制声音与节奏第三节 商务活动的规范用语一、迎送语、征询语、插话语、致歉语在不同场合的使用二、柜台服务的礼貌用语技能实训复习思考题第5章 社交语言第一节 口才的基本技巧一、口才艺术二、修辞技巧三、逻辑技巧第二节 提高语言表达能力应具备的素质一、品德素质二、文化素质三、心理素质四、场合感第三节 社交语言的运用一、问候语、寒暄语、客套话二、电话交谈的艺术三、赞美语的艺术四、劝导的艺术五、拒绝语的艺术技能实训复习思考题案例分析题第6章 服务礼仪的意义与内容第一节 礼仪、礼貌、礼节第二节 服务礼仪的内涵一、礼仪在商业活动中的作用和意义二、服务礼仪的要素三、实施礼仪的原则第三节 销售服务工作中的常见礼节一、见面的礼节二、介绍的礼节三、称呼四、接打电话的礼节五、递交名片的礼节技能实训复习思考题第7章 销售服务中的仪表修饰第一节 仪表与风度一、仪表二、风度三、美容与化妆四、服饰第二节 行为举止的礼仪一、仪态二、商业服务及接待的工作仪态及应注意的礼节第三节 体态语的艺术一、丰富的表情二、眼神三、手势技能实训复习思考题第8章 涉外商务礼仪第一节 常见的商务活动一、开业典礼二、剪彩仪式三、庆典第二节 商务礼仪一、宴请礼节二、餐桌礼节三、酒水礼节四、柬帖礼节五、国际交往中的礼宾仪式六、小费种类第三节 花语一、我国主要客源国国花二、花语第四节 部分国家货币名称及禁用图案一、部分国家货币名称二、部分国家禁用的图案第五节 我国主要客源国礼节与习俗一、亚洲商务礼俗二、欧美商务礼俗三、大洋洲商务礼俗复习思考题

章节摘录

三、接待的语言艺术 售货员每天都要接待成百上千位顾客，优质的接待服务，不仅能使顾客在商店购买到满意的商品，而且还可从售货员的接待艺术中，体验到精神的愉悦和满足。

作为接待服务中最重要的一环，语言艺术十分重要。

“主动、热情、耐心、周到”是接待语言艺术的基础，而讲究说话方式是接待语言艺术的关键。

这主要表现在如下几个方面：（一）接待的语言艺术讲究因人而异 老年人特别重视服务员的服务态度、礼貌修养。

老年消费者在购物时，一般是看质量，讲究实用方便、价格适宜，加之动作缓慢、挑选仔细，喜欢问长问短。

接待年老的顾客，特别注意尊老敬长，态度和气，耐心细致，有问必答，决不催促。

接待年幼的顾客，应该怀着爱心，用孩子的口气去询问明白，代为挑选、包扎好，将钱货交代清楚，并嘱咐放好找零的钱，别弄丢了。

对年轻的顾客，应掌握时机，主动招呼，注意满足其求新、求美的心理，介绍时髦的、活泼的、花色鲜亮的商品，并进行巧妙的展示，引起更大的注意或兴趣，促成其购买。

对代购的顾客，语言更要考虑周全，要问明使用人的爱好和要求，并根据所述推荐相关产品，同时讲清退货原则，以免售货后，给代购客、给自己带来不必要的麻烦。

对病残顾客，除了给予特殊照顾、优先接待以外，接待语言应比一般顾客更加热情亲切。

例如，对聋哑顾客，要耐心分辨手势语，多拿几样商品让他挑选；对于盲人，要仔细问清需要，顺其意为选择最合适的商品。

选择中，如果是可以让他触摸的商品，在代选过程中，让其进行比较触摸，并辅之以适当介绍。

选毕钱货应逐件放在他手中，一一交代清楚。

除上所述外，还可针对购买犹豫者，用比较说明的方法，使之解除顾虑；针对爱挑剔者，要有耐心倾听，由他挑选，决不反驳，如此等等。

“来的都是客”、“顾客是上帝”，要尽最大努力让顾客乘兴而来、满意而去。

（二）接待的语言艺术需要把握时机 接待的语言艺术，还表现在准确的把握时机上。

怎样把握最佳的接待时机并恰当地选择语言呢？

在此，根据顾客的行为和态度，将接待的时机以及相应的语言表达归纳为以下八点： 1. 当顾客眼神不集中时，顾客什么都在看，说明顾客只是在参观浏览。

这时应主动上前招呼：“欢迎光临！

请您看看我们刚到的新产品。

” 2. 顾客一直注视着同一样商品时 说明顾客对商品产生了兴趣，有了购买的动机，这时可采取从顾客的正面和侧面迎上，神情自若的问候“早上（下午、晚上）好！

”“欢迎光临！

” 3. 顾客触摸商品时 商品已引发了顾客的兴趣，他（她）正在进一步的通过接触来感受、了解，注意力也就相对集中在商品上。

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>