

<<服务语言艺术>>

图书基本信息

书名：<<服务语言艺术>>

13位ISBN编号：9787040117776

10位ISBN编号：7040117770

出版时间：2003-4

出版时间：黄文清 高等教育出版社 (2003-01出版)

作者：黄文清

页数：151

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>

<<服务语言艺术>>

内容概要

《服务语言艺术》是中等职业教育饭店服务与管理、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书。

《服务语言艺术》主要内容包括：服务语言概述，服务礼貌语言，服务语言的应用，服务忌语，掌握服务语言艺术的途径等。

书中内容丰富，列有大量情景案例，对案例的分析深入浅出，语言生动，易读易懂。

《服务语言艺术》除可作为中等职业学校饭店服务与管理、旅游服务与管理专业教材外，还可供旅游从业人员和管理者学习参考。

《服务语言艺术》采用出版物短信防伪系统，同时配套学习卡资源。

用封底下方的防伪码，按照《服务语言艺术》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

<<服务语言艺术>>

书籍目录

第一章 服务语言概述第一节 服务语言的含义第二节 服务语言的原则第三节 服务语言的功能第四节 服务语言的特点和要求案例1 给客人递上游览图后案例2 宴会部张女士的一次特殊经历案例3 贴心的导游
思考题案例讨论第二章 服务礼貌语言第一节 服务礼貌语言的准则第二节 服务礼貌敬语第三节 服务礼
貌形体语言案例4 在家一样的感觉案例5 “客套”不是礼貌案例6 好心办了坏事思考题案例
讨论第三章 服务语言的应用第一节 服务语言应用的条件第二节 服务语言应用的技巧案例7 小投诉带来
大生意案例8 AEA公司宴会始末案例9 不要热情有余，功底不足思考题案例讨论第四章 服务忌语第一
节 一般的语言忌讳第二节 涉外常用语忌讳第三节 涉外语其他忌讳案例10 请给我正确答案案例11 娱乐交
际场所不当的用语案例12 平息换车的风波思考题案例讨论第五章 掌握服务语言艺术的途径第一节 提高
语言交际的心理素质第二节 加强服务语言修养的训练第三节 服务语言应对一百例案例13 让人失望的考
察学习案例14 叫早失误引起的投诉案例15 有着“导演”身份的导游员思考题案例讨论主要参
考书目

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>