

<<客户服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<客户服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787113093921

10位ISBN编号：7113093922

出版时间：2010-11

出版时间：中国铁道出版社

作者：徐行等著

页数：179

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>

<<客户服务礼仪>>

内容概要

《客户服务礼仪》共分10章，各章基本内容为：第1章阐述礼仪的基本概念、特点及rr行业为客户服务礼仪的基本理念和基本原则；第2章阐述客户服务人员在仪容、仪表、仪态、着装等形象方面的礼仪；第3章阐述客户服务人员在工作中语言交际方面的礼仪；第4章阐述客户服务人员接听客户电话的礼仪；第5章阐述客户服务人员接待来访客户的礼仪；第6章阐述客户服务人员交往、宴请客户等酬宾方面的礼仪；第7章阐述客户服务人员办公过程中的礼仪；第8章阐述客户服务人员与客户举行各种商务会议的礼仪；第9章阐述客户服务人员与客户会谈、签约及庆典仪式的各种礼仪；第10章阐述客户服务人员与涉外客户交往中的各种礼仪等。

《客户服务礼仪》适合作为中等职业学校计算机相关专业学生的教材，也可作为培训学校的教学用书或自学使用的参考书。

<<客户服务礼仪>>

书籍目录

第1章 客户服务礼仪概论1.1 礼仪的概念1.2 礼仪的特点1.2.1 礼仪具有普遍认同性特点1.2.2 礼仪具有规范性特点1.2.3 礼仪具有广泛性特点1.2.4 礼仪具有沿习性特点1.3 礼仪的功能1.3.1 加强人们的道德修养1.3.2 体现人们的道德水平1.3.3 保证道德原则的实施1.4 客户服务礼仪的概念与作用1.4.1 规范行为1.4.2 传递信息1.4.3 增进感情1.4.4 树立形象1.5 客户服务礼仪的基本理念1.5.1 尊重为本1.5.2 正确表达1.5.3 形式规范1.6 客户服务礼仪的基本原则1.6.1 尊敬原则1.6.2 真诚原则1.6.3 谦和原则1.6.4 宽容原则1.6.5 适度原则1.7 能力训练第2章 客户服务人员的形象礼仪2.1 仪容礼仪2.1.1 仪容基本要求2.1.2 美发礼仪2.1.3 化妆礼仪2.2 仪表礼仪2.2.1 着装基本要求2.2.2 男士着装礼仪2.2.3 女士着装礼仪2.2.4 佩戴饰物礼仪2.3 仪态礼仪2.3.1 仪态基本要求2.3.2 体姿礼仪2.3.3 表情礼仪2.3.4 手势礼仪2.4 能力训练第3章 客户服务语言交际礼仪3.1 客户服务语言交际的方式3.1.1 头语言3.1.2 副语言3.1.3 态势语言3.2 语言交际礼仪准则3.2.1 态度真诚原则3.2.2 言文明原则3.2.3 赶择话题原则3.2.4 地位平等原则3.2.5 力求合作原则3.3 客户服务语言交际的礼仪与技巧3.3.1 演讲的礼仪3.3.2 聆听的艺术3.3.3 沟通的礼仪与技巧3.4 能力训练第4章 接听客户电话礼仪4.1 接听及拨打客户电话前的准备4.1.1 内容准备4.1.2 仪态准备4.1.3 记录准备4.1.4 补缺准备4.1.5 选择通话时间4.2 接听及拨打电话的礼仪4.2.1 接听电话的规则4.2.2 接听电话的礼仪4.2.3 打电话的礼仪.....第5章 接待来访客户礼仪第6章 与客户交往酬宾礼仪第7章 客户服务办公礼仪第8章 与客户举行会议礼仪第9章 与客户会谈签约庆典礼仪第10章 与涉外客户交往礼仪

<<客户服务礼仪>>

章节摘录

版权页：在现代社会中，“礼仪”是一个常用的词语。

《辞源》解释：礼仪即行礼之仪式；所以对“礼仪”的普遍性含义的解释，只能借助于对“礼”和“礼节”的解释；《辞海》解释“礼”的主要含义：一是指表示敬意；二是指为表示敬意或隆重而举行的仪式；三是指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范；四是指礼物。

《中国大百科全书》对“礼”的解释为：礼是中国奴隶社会的典章制度，奴隶社会对封建社会的道德规范。

典章制度是指维护宗法等级制度的上层建筑以及与之相适应的人与人交往中的礼节仪式，作为道德规范是指奴隶主贵族和封建地主阶级一切行为的准则。

《简明大不列颠百科全书》把“礼”解释为：中国儒家的社会道德规范，一般指礼节；而把“礼节”解释为：规定社会行为和职业行为的习俗和准则的体系。

由此可见，“礼”有广义和狭义之分。

广义的“礼”已经包含了“礼仪”，即与一定的社会上层建筑相适应的人与人交往的礼节仪式。

从现代意义上说，“礼仪”是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，既为人们所认同，也为人们所遵守，并且以建立和谐关系为目的各种符合“礼”的精神及要求的行为准则或规范的总和。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

对于个人来说，礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的外在表现。

它体现的宗旨是尊重，既是对人也是对己的尊重，这种尊重总是与人们的生活方式有机地、自然地、和谐地融合在一起，成为人们日常生活及工作中的行为规范；这种行为规范既包含着个人的文明素养，也体现出人们的品行修养和交际能力。

<<客户服务礼仪>>

编辑推荐

《客户服务礼仪》：国家社会可续基金（教育学科）“十一五”规划课题研究成果。

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>