

<<城市轨道交通客运服务>>

图书基本信息

书名：<<城市轨道交通客运服务>>

13位ISBN编号：9787114099229

10位ISBN编号：7114099223

出版时间：2012-8

出版时间：人民交通出版社

作者：高蓉

页数：125

字数：174000

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>

## <<城市轨道交通客运服务>>

### 内容概要

《全国城市轨道交通专业高职高专规划教材：城市轨道交通客运服务（第2版）》主要包括：城市轨道交通客运服务概述、城市轨道交通客运服务人员的礼仪要求、城市轨道交通车站客运服务、乘客投诉处理、城市轨道交通客运服务质量评价实例。

本书是城市轨道交通专业的核心教材，可供高职、中职院校教学选用，也可作为城市轨道交通行业岗位培训或自学用书，同时可供城市轨道交通行业工程技术人员学习参考。

## <<城市轨道交通客运服务>>

### 书籍目录

#### 单元1 城市轨道交通客运服务概述

1.1 城市轨道交通客运服务的基本特性及分类

1.2 城市轨道交通客运服务的基本内容

1.3 城市轨道交通客运服务的核心要素及要求

复习与思考

#### 单元2 城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪

2.1 仪容礼仪

2.2 服饰礼仪

2.3 仪态礼仪

2.4 沟通礼仪

复习与思考

#### 单元3 城市轨道交通车站客运服务

3.1 城市轨道交通客运服务的基本要求

3.2 乘客服务中心（售票亭）服务

3.3 站厅服务

3.4 站台服务

3.5 车站应急服务与特殊乘客服务

3.6 列车司机服务

3.7 车站维修人员服务

3.8 城市轨道交通客运服务技巧

复习与思考

#### 单元4 乘客投诉处理

4.1 乘客投诉分析

4.2 乘客投诉处理的原则

4.3 乘客投诉处理技巧

4.4 乘客投诉案例分析

复习与思考

#### 单元5 城市轨道交通服务质量评价

5.1 城市轨道交通服务质量概述

5.2 城市轨道交通服务质量评价模型与方法

5.3 城市轨道交通客运服务质量评价实例

复习与思考

附录 《城市轨道交通客运服务（第2版）》课程标准

参考文献

<<城市轨道交通客运服务>>

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>