

<<电信服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<电信服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787115151469

10位ISBN编号：7115151466

出版时间：2006-10

出版时间：人民邮电出版社

作者：黄琳

页数：237

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>

<<电信服务礼仪>>

内容概要

全书共分8章，通过大量的图片示范和案例分析，深入浅出地介绍了服务礼仪的基本内容，主要包括礼仪概述、服务礼仪的内涵和原理、服务的服饰礼仪、服务的仪容礼仪、服务的仪态礼仪、服务的语言礼仪、服务的交往礼仪和服务的岗位礼仪等。

本书重视理论与实际的结合，着重于应用，力求通俗易懂。

除讲解理论课程内容外，书中还附有实训内容。

本书是高职高专院校教学用书，也可以作为通信企业在职员工培训参考用书。

<<电信服务礼仪>>

书籍目录

| | | | | |
|----------|---------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|
| 第1章 礼仪概述 | 11.1 礼仪的内涵 | 11.1.1 礼仪的起源 | 21.1.2 礼仪的发展 | 31.1.3 礼仪的内涵 |
| | 51.1.4 礼仪的种类 | 81.2 礼仪的特征与原则 | 81.2.1 礼仪的特征 | 91.2.2 礼仪的原则 |
| | 101.2.3 礼仪的作用 | 15本章小结 | 18思考题 | 18第2章 服务礼仪 |
| | 202.1 服务礼仪概述 | 202.1.1 服务礼仪的含义 | 212.1.2 服务礼仪的意义 | 232.2 服务礼仪与服务意识 |
| | 232.3 服务礼仪与职业道德 | 282.3.1 什么是职业道德 | 282.3.2 服务人员应当遵守怎样的职业道德 | 282.4 服务礼仪中的几个原理 |
| | 372.4.1 服务人员的角色定位 | 372.4.2 双向沟通礼仪 | 412.4.3 服务礼仪中的敬人三原则 | 462.4.4 服务礼仪中的首轮效应 |
| | 502.4.5 末轮效应 | 552.4.6 零度干扰 | 60本章小结 | 63思考题 |
| | 63第3章 服务服饰礼仪 | 653.1 着装的原则 | 653.1.1 统一着装的意义 | 663.1.2 着装的原则 |
| | 663.2 几种服装的选择 | 693.2.1 正装选择 | 703.2.2 便装选择 | 763.2.3 饰物佩戴礼仪 |
| | 783.2.4 用品选择 | 80本章小结 | 82思考题 | 82第4章 客户服务人员的仪容礼仪 |
| | 834.1 仪容概述 | 834.2 整洁的头发 | 844.2.1 了解自己的头发 | 854.2.2 服务人员头发的基本要求 |
| | 864.3 清爽的面孔 | 874.4 干净的手 | 884.5 脚部、腿部和肩臂部 | 904.6 化妆修饰 |
| | 914.6.1 皮肤护理 | 914.6.2 化妆技巧 | 96本章小结 | 103实践练习题 |
| | 103第5章 服务仪态礼仪 | 1055.1 仪态概述 | 1065.2 形体姿态 | 1065.2.1 站姿挺拔 |
| | 1065.2.2 坐姿端正 | 1105.2.3 下蹲优雅 | 1145.2.4 走姿自然 | 1155.3 手势礼仪 |
| | 1175.3.1 象征性手势 | 1175.3.2 说明性手势 | 1185.3.3 常用手势 | 1185.3.4 手势正确 |
| | 1205.4 递物接物 | 1205.4.1 递物 | 1205.4.2 接物 | 1215.5 鞠躬礼 |
| | 1215.6 表情礼仪 | 1235.6.1 基本规则 | 1235.6.2 面部表情含义 | 1235.6.3 重在面部 |
| | 124本章小结 | 130思考题 | 130第6章 服务语言礼仪 | 1316.1 服务语言礼仪概述 |
| | 1326.1.1 礼貌用语 | 1326.1.2 接待用语 | 1376.1.3 行业用语 | 1396.2 语言规范 |
| | 1416.2.1 称呼恰当 | 1416.2.2 口齿清晰 | 1426.2.3 语气正确 | 1436.2.4 用词文雅 |
| | 1446.3 语言礼仪的表达方法 | 1456.3.1 幽默法 | 1456.3.2 委婉法 | 1456.3.3 模糊法 |
| | 1456.4 语言技巧 | 1466.4.1 寒暄与问候的技巧 | 1466.4.2 赞美与感谢的技巧 | 1476.4.3 祝贺与慰问的技巧 |
| | 1486.4.4 处理争执与辩论的技巧 | 1496.4.5 拒绝与道歉的技巧 | 1496.4.6 用顾客喜欢听的句式来说 | 1506.5 声音训练 |
| | 1546.6 嗓子的保护方法 | 158本章小结 | 159思考题 | 159第7章 服务交往礼仪 |
| | 1607.1 会面礼仪 | 1617.1.1 称呼礼仪 | 1617.1.2 介绍礼仪 | 1627.1.3 握手礼 |
| | 1637.1.4 名片礼仪 | 1657.2 其他礼节 | 1667.2.1 致意礼 | 1667.2.2 拱手礼 |
| | 1677.2.3 合掌礼 | 1677.2.4 拥抱礼 | 1677.2.5 吻手礼 | 1677.3 电话礼仪 |
| | 1687.3.1 电话接打的三个原则 | 1687.3.2 打电话的基本常识 | 1687.3.3 打电话的流程 | 1687.3.4 接电话的基本常识 |
| | 1707.3.5 代接电话的基本常识 | 1707.3.6 电话记录 | 1717.3.7 电话交谈礼仪 | 1717.3.8 手机礼仪 |
| | 1737.4 访送礼仪 | 1737.4.1 拜访礼仪 | 1737.4.2 接待礼仪 | 1757.5 馈赠礼仪 |
| | 1787.5.1 馈赠的时机 | 1797.5.2 礼品的选择 | 1807.5.3 赠送地点 | 1807.5.4 赠礼的正确做法 |
| | 1817.5.5 赠礼的禁忌 | 1817.6 位次排列礼仪 | 1827.6.1 行走中的位次礼仪 | 1827.6.2 上下电梯礼仪 |
| | 1827.6.3 会客 | 1827.6.4 会议 | 1857.6.5 乘车 | 1867.6.6 宴请 |
| | 187本章小结 | 190思考题 | 190第8章 服务岗位礼仪 | 1918.1 岗位礼仪概述 |
| | 1918.2 岗前准备 | 1928.2.1 自身准备 | 1928.2.2 环境准备 | 1938.2.3 工作准备 |
| | 1968.3 顾客接待 | 1968.3.1 待机 | 1978.3.2 迎接客户 | 1988.3.3 接待客户 |
| | 1988.3.4 成交 | 2028.3.5 送别 | 2038.4 通信企业的顾客接待 | 2038.5 投诉处理的一般技巧 |
| | 2058.6 倾听的方法 | 2108.6.1 倾听的益处 | 2128.6.2 倾听的三大原则 | 2128.6.3 倾听的步骤 |
| | 2138.6.4 倾听的方式 | 2148.7 突发事件处理 | 2158.7.1 火灾 | 2158.7.2 突发疾病 |
| | 2158.7.3 停电 | 2168.7.4 意外骚乱 | 2168.7.5 雨雪天气 | 216本章小结 |
| | 217思考题 | 217附录1 姿态训练 | 219附录2 礼仪实习 | 235参考文献 |
| | 237 | | | |

<<电信服务礼仪>>

编辑推荐

本书是高职高专院校专业教学用书，也可作为通信行业服务人员的服务工作参考书。它涉及的内容有服务礼仪的基本理论、服务人员的仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪以及岗位礼仪等。本书注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，使学生在学练结合、学用结合中达到学以致用的效果，本书间以精彩的实例分析，生动的小故事，大量的实践图片，力求通俗易懂。本教材的内容并非都是必修的基础内容，各院校可以根据各专业的具体专业要求和课程设置选择学习。

参考学时80课时。

本书是高职高专院校教学用书，也可以作为通信企业在职员工培训参考用书。

<<电信服务礼仪>>

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>