

<<快递服务礼仪与规范>>

图书基本信息

书名：<<快递服务礼仪与规范>>

13位ISBN编号：9787115289957

10位ISBN编号：7115289956

出版时间：2012-9

出版时间：人民邮电出版社

作者：王为民 编

页数：229

字数：370000

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>

<<快递服务礼仪与规范>>

内容概要

本书立足快递行业服务标准化的要求，紧扣快递行业从业人员服务礼仪与服务规范，分上下两篇全面系统地介绍了快递行业从业人员的礼仪与服务规范。

上篇介绍了快递从业人员的基本形象礼仪、言谈礼仪和日常交往礼仪；下篇按照快递从业人员的不同岗位分别介绍了快递企业的窗口收寄、揽收投递、电话客服、业务营销等岗位的服务规范与要求。本着提高快递企业不同岗位人员服务技能的宗旨，整合序化教学内容，构建了“案例引导+理论+知识拓展+实践项目”四位一体的教材组织架构。

本书以提升快递企业基层岗位员工的服务技能为目标，适合作为高职院校快递服务与管理专业、邮政速递管理专业及相关专业的教材。此外，本书还可作为国内各快递企业服务人员礼仪及服务规范的培训教材和教学参考书，本书还适合快递企业一线揽投服务人员自学之用。

<<快递服务礼仪与规范>>

书籍目录

目 录

上篇 快递服务礼仪

第一章 快递服务礼仪概述 2

学习目标 2

引导案例 2

第一节 快递服务礼仪的含义与特点 3

一、快递服务礼仪的含义 3

二、快递服务礼仪的特点 5

第二节 快递服务礼仪的总体要求 6

一、快递服务礼仪的基本原则 6

二、快递服务礼仪的内容 9

第三节 快递服务礼仪在行业发展中的重要性 11

一、快递企业服务工作的特点 11

二、快递行业注重礼仪服务的必要性 13

三、快递企业加强礼仪服务的重要意义 14

本章小结 15

课后阅读 15

课堂互动 18

复习思考题 18

案例分析 18

第二章 快递从业人员基本形象礼仪 20

学习目标 20

引导案例 20

第一节 快递从业人员仪表礼仪 21

一、女士正式场合着装要求 21

二、男士正式场合着装要求 22

三、正式场合的着装禁忌 23

四、工作标志服(工装)着装标准 24

第二节 快递从业人员仪容礼仪 28

一、工作妆的要求 28

二、个人清洁卫生基本要求 30

第三节 快递从业人员仪态要求 31

一、站姿礼仪 31

二、坐姿礼仪 35

三、走姿蹲姿礼仪 39

本章小结 43

课后阅读 43

课堂互动 49

复习思考题 49

案例分析 49

第三章 快递从业人员言谈礼仪 51

学习目标 51

引导案例 51

第一节 言谈的基本要求 52

第二节 基本服务用语 53

<<快递服务礼仪与规范>>

| | |
|------------------|-----|
| 一、礼貌用语 | 53 |
| 二、文明用语 | 55 |
| 三、电话用语 | 59 |
| 第三节 服务禁忌用语 | 65 |
| 本章小结 | 67 |
| 课后阅读 | 67 |
| 课堂互动 | 69 |
| 复习思考题 | 70 |
| 案例分析 | 70 |
| 第四章 快递从业人员日常交往礼仪 | 71 |
| 学习目标 | 71 |
| 引导案例 | 71 |
| 第一节 自我介绍的礼仪 | 72 |
| 一、自我介绍的要求 | 72 |
| 二、自我介绍的注意事项 | 74 |
| 第二节 握手的礼仪 | 75 |
| 一、握手的基本要求 | 75 |
| 二、握手的禁忌 | 77 |
| 第三节 宴请客户的礼仪 | 78 |
| 一、座位的礼仪 | 78 |
| 二、桌次的顺序 | 78 |
| 三、席次的安排 | 80 |
| 第四节 拜访客户的礼仪 | 81 |
| 一、拜访客户时机的选择 | 81 |
| 二、拜访客户时的礼仪 | 82 |
| 三、拜别客户的礼仪 | 83 |
| 本章小结 | 84 |
| 课后阅读 | 85 |
| 课堂互动 | 88 |
| 复习思考题 | 89 |
| 案例分析 | 89 |
| 下篇 快递服务规范 | |
| 第五章 快递服务规范概述 | 92 |
| 学习目标 | 92 |
| 引导案例 | 92 |
| 第一节 快递行业服务现状 | 93 |
| 一、快递行业服务满意度调查情况 | 93 |
| 二、当前快递服务存在的问题 | 98 |
| 第二节 快递服务标准的作用 | 99 |
| 第三节 快递服务规范的主要内容 | 102 |
| 一、快递企业服务岗位设置 | 102 |
| 二、快递服务规范的内容 | 104 |
| 本章小结 | 107 |
| 课后阅读 | 107 |
| 课堂互动 | 109 |
| 复习思考题 | 109 |
| 课外实践 | 109 |

<<快递服务礼仪与规范>>

| | |
|-----------------------|-----|
| 案例分析 | 110 |
| 第六章 快递企业作业环境和设施设备规范要求 | 112 |
| 学习目标 | 112 |
| 引导案例 | 112 |
| 第一节 快递企业作业环境规范 | 113 |
| 一、分拣前规范要求 | 114 |
| 二、分拣传送时的规范要求 | 114 |
| 三、分拣问题件的处理要求 | 115 |
| 四、分拣后装车的规范要求 | 115 |
| 第二节 快递企业服务车辆管理规范 | 115 |
| 一、快递车辆管理概述 | 116 |
| 二、快递车辆管理规范 | 117 |
| 第三节 快递企业设施设备规范 | 118 |
| 一、快递企业营业场所设施设备规范 | 118 |
| 二、快递企业快件处理场所设施设备要求 | 123 |
| 本章小结 | 124 |
| 课后阅读 | 124 |
| 复习思考题 | 126 |
| 课外实践 | 127 |
| 案例分析 | 127 |
| 第七章 快递企业窗口收寄岗位服务规范 | 129 |
| 学习目标 | 129 |
| 引导案例 | 129 |
| 第一节 窗口服务语言规范 | 130 |
| 一、基本语言规范与服务用语 | 131 |
| 二、服务禁语 | 133 |
| 第二节 窗口收寄作业流程规范 | 134 |
| 一、国内快递业务窗口收寄服务规范 | 135 |
| 二、国际快递业务窗口收寄服务规范 | 136 |
| 第三节 窗口服务的作业服务与技能要求 | 137 |
| 一、作业服务要求 | 137 |
| 二、服务技能要求 | 140 |
| 三、业务办理时间的规定 | 141 |
| 本章小结 | 141 |
| 课后阅读 | 141 |
| 课堂互动 | 143 |
| 复习思考题 | 143 |
| 案例分析 | 143 |
| 第八章 快递企业揽投员岗位服务规范 | 145 |
| 学习目标 | 145 |
| 引导案例 | 145 |
| 第一节 揽投人员出班准备 | 146 |
| 一、上岗出班基本规范 | 146 |
| 二、车辆的检查 | 149 |
| 第二节 揽投人员面见客户之前的行为要求 | 151 |
| 一、电话联系客户 | 151 |
| 二、车辆的停放要求 | 151 |

<<快递服务礼仪与规范>>

| | |
|--------------------|-----|
| 三、敲门与等待客户的要求 | 152 |
| 第三节 揽投人员面见客户的服务要求 | 152 |
| 一、面见客户的行为规范 | 152 |
| 二、告别客户的行为规范 | 153 |
| 第四节 揽投人员的作业服务与技能要求 | 154 |
| 一、揽投人员作业服务要求 | 154 |
| 二、揽投人员服务技能要求 | 155 |
| 三、揽投人员服务水平要求 | 156 |
| 本章小结 | 156 |
| 课后阅读 | 156 |
| 课堂互动 | 158 |
| 复习思考题 | 159 |
| 案例分析 | 159 |
| 第九章 快递企业电话客服人员服务规范 | 160 |
| 学习目标 | 160 |
| 引导案例 | 160 |
| 第一节 呼叫中心(客服中心)概述 | 161 |
| 一、快递呼叫中心的含义 | 161 |
| 二、呼叫中心的发展 | 162 |
| 三、呼叫中心在客户互动渠道中的作用 | 164 |
| 四、呼叫中心的坐席人员行为规范 | 165 |
| 第二节 接听客户电话服务规范 | 165 |
| 一、接电话的四个基本原则 | 165 |
| 二、接听的服务流程及注意事项 | 166 |
| 三、转达客户来电的基本要领 | 166 |
| 四、接听电话的服务重点 | 167 |
| 第三节 拨打客户电话服务规范 | 168 |
| 一、拨打电话的服务流程和基本用语 | 168 |
| 二、注意事项 | 168 |
| 三、拨打客户移动电话时的基本要领 | 169 |
| 第四节 客户电话查询受理服务规范 | 170 |
| 一、查询受理人员基本礼仪规范 | 170 |
| 二、查询受理人员的作业服务要求 | 170 |
| 三、查询受理人员的服务水平要求 | 171 |
| 本章小结 | 171 |
| 课后阅读 | 171 |
| 课堂互动 | 174 |
| 复习思考题 | 174 |
| 案例分析 | 174 |
| 第十章 快递服务人员与客户沟通的技巧 | 176 |
| 学习目标 | 176 |
| 引导案例 | 176 |
| 第一节 快递服务人员推介业务技巧 | 177 |
| 一、了解客户需求 | 177 |
| 二、问题切入的方法 | 179 |
| 第二节 快递服务人员倾听的技巧 | 182 |
| 一、倾听的目的与倾听者的特征 | 183 |

<<快递服务礼仪与规范>>

| | |
|------------------------|-----|
| 二、有效倾听的技巧 | 184 |
| 三、倾听的注意事项 | 185 |
| 四、倾听的辅助方式——提问 | 186 |
| 第三节 客户维护工作的技巧 | 187 |
| 一、客户接待与拜访技巧 | 187 |
| 二、客户投诉的处理技巧 | 190 |
| 三、客户投诉及理赔服务规范 | 194 |
| 四、向客户道歉的技巧 | 196 |
| 五、应对不同性格特征客户的处理技巧 | 197 |
| 本章小结 | 200 |
| 课后阅读 | 200 |
| 课堂互动 | 201 |
| 复习思考题 | 202 |
| 案例分析 | 202 |
| 第十一章 快递企业人员服务规范与礼仪教育 | 205 |
| 学习目标 | 205 |
| 引导案例 | 205 |
| 第一节 快递企业员工的礼仪养成 | 206 |
| 一、礼仪与职业道德 | 206 |
| 二、培养员工礼仪素质的途径 | 208 |
| 第二节 快递企业员工的服务规范与礼仪教育方法 | 210 |
| 一、快递企业员工教育的基本任务 | 210 |
| 二、快递企业员工服务的培训 | 214 |
| 本章小结 | 220 |
| 课后阅读 | 220 |
| 课堂互动 | 221 |
| 复习思考题 | 221 |
| 案例分析 | 221 |
| 附录一 春节法定假日期间快递服务指导规范 | 223 |
| 附录二 快递业务操作指导规范 | 224 |

<<快递服务礼仪与规范>>

章节摘录

版权页：插图：第一节 自我介绍的礼仪 现代人要生存，要发展，在日常生活和工作中，往往需要与其他人进行沟通，以寻求理解、帮助和支持。

自我介绍，是人际交往中主动与别人进行沟通，从而使双方相互认识、建立联系的一种社交方法。因此，自我介绍是一种沟通方式。

有时，我们想结识某个人或某些人，而又无人引见，如有可能，即可自己充当自己的介绍人，自己将自己介绍给对方；有时，我们会应他人的要求，将本人某些方面的具体情况进行一番自我介绍。

不管是在哪种情况下，我们都要保持良好的态度，务必做到自然、友善、亲切、随和，显得落落大方，不卑不亢，切勿在自我介绍时缺乏自信心而造成怯场，或者虚张声势，矫揉造作，而给人留下轻浮夸张的印象。

一、自我介绍的要求（一）五要六不要原则 一位心理学家曾经提出过自我介绍的五要和六不要，可以作为我们自我介绍时的参考和指导。

1.五要（1）要镇定而且充满信心。

一般人对于自信的人，都会另眼相看，产生好感；相反，如果你畏惧和紧张，可能会使对方产生相应的情绪反应，从而对你有所保留，使彼此之间的沟通产生阻隔。

（2）要预先准备。

在公共交际场合中，如果你想认识某一个人，最好预先获得一些有关他的资料，诸如性格、特长及个人兴趣等。

有了这些资料，在自我介绍之后，便容易交谈沟通，使双方关系快速融洽。

（3）要热诚地表示自己渴望认识对方。

任何人都会觉得能够被人渴望结识是一种荣幸。

如果你的态度热诚，别人也会回报你热烈的响应和欢迎。

（4）要善于用自己的眼神表达自己友善、关怀及渴望沟通的心情。

眼睛是心灵的窗口，真诚的眼神有时会胜过千言万语，在一瞬间拉近彼此的距离。

（5）要复述对方的姓名。

在获知对方的姓名之后，不妨口头重复一次，因为每个人都乐意听到自己的名字，使其有自豪感和满足感。

2.六不要（1）不要过分地夸张和热忱。

过分用力握手或热情地拍打对方背部的动作，可能会使别人感到诧异。

毕竟你们刚刚认识，还没有亲密到这种地步。

<<快递服务礼仪与规范>>

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>