

## <<服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787118077506

10位ISBN编号：711807750X

出版时间：2012-1

出版时间：国防工业出版社

作者：郝建萍 编

页数：143

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>

## <<服务礼仪>>

### 内容概要

《民航运输类专业“十二五”规划教材：服务礼仪》以空中乘务、酒店服务、旅游服务等职业活动的工作过程为导向，以其岗位分析为依据，充分体现岗位能力的培养及后期发展潜力的形成。教学过程以实际的工作过程为参照系，强调通过对工作过程的“学”的过程，主要解决“怎么做”（经验）和“怎么做更好”（策略）的问题。

对课程内容的排序，按工作过程展开，针对行动顺序的每一个过程环节来传授相关的教学内容。

《民航运输类专业“十二五”规划教材：服务礼仪》根据服务业对人才的要求构建理论教学内容和实践教学内容，确定了理论与实践相结合且注重实践的教学流程，从而充分体现工学结合、深度融合的特点。

## <<服务礼仪>>

### 书籍目录

项目一 基础礼仪单元一 服务礼仪概述单元二 基本仪容礼仪单元三 基本仪态礼仪单元四 基本服饰礼仪单元五 基本用语礼仪项目二 旅游服务礼仪单元一 见面礼仪单元二 电话通信礼仪单元三 旅游服务人员语言礼仪单元四 导游礼仪单元五 旅行社服务礼仪项目三 酒店服务礼仪单元一 酒店服务礼仪概述单元二 前厅服务礼仪单元三 餐饮服务礼仪单元四 客房服务礼仪项目四 空乘服务礼仪单元一 空中乘务员职业形象单元二 迎送旅客服务礼仪单元三 空中客舱巡视服务礼仪单元四 空中餐饮服务礼仪单元五 语言服务礼仪参考文献

## &lt;&lt;服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：5.首轮效应首轮效应（首因效应），主要是一个人或一个单位留给他人的第一印象，它实质上是一种有关形象塑造的理论。

首轮效应理论的核心是：人们在日常生活中，初次接触某人、某物、某事时所产生的即刻印象，通常会在对该人、该物、该事的认知方面发挥明显的甚至是举足轻重的作用。

对于人际交往而言，这种认知往往直接制约着交往双方的关系，所以服务行业及其全体人员应该对其给予高度的关注。

首轮效应的观点对整个服务行业的重要启示有：第一，一家服务单位在创建之初，必须注意认真策划好自己的“初次亮相”，以求使社会公众对自己的良好形象先入为主，萌生好感，并且予以认同；第二，服务行业的全体从业人员在面对顾客时，均应力求使对方对自己产生较好的第一印象。

只有这样，双方才能和睦相处，不产生摩擦，服务对象才会对服务人员所提供的各项服务满意。

6.亲和效应亲和效应，就是人们在交际应酬中，往往会因为彼此之间存在着某些共同之处或近似之处而感到相互之间更加容易接近。

而这种相互接近，通常又会使交往对象之间萌生亲切之感，并且更加相互接近，相互体谅。

亲和效应，是以交往对象之间存在着某些共同之处或近似之处为基础的，离开了这一基础，交往对象便往往难以因感觉亲近而相互认同。

反之，交往对象之间的共同之处或近似之处越多，双方便更加易于感觉亲近，并相互认同。

例如，生活在同一地理区域之内的人，在语言、饮食、服饰、性情乃至职业方面，大都有着许多相近之点。

中国有一句老话——“老乡见老乡，两眼泪汪汪”，就是以交往对象之间存在着一定的共同之点为前提的。

亲和效应在人际交往的过程中逐渐形成之后，往往会在交往对象之间产生一种无形的凝聚力和向心力，就是人们平常所提及的亲合力。

服务行业、服务人员与服务对象，尤其是常来常往的服务对象彼此之间形成亲合力，在当前无疑是非常有必要的。

要做到这一点，特别要注意待人如己、出自真心、不图回报。

7.末轮效应在人际交往过程中，人们所留给交往对象的最后的印象通常也是非常重要的。

在许多情况下，它往往是一个单位或某一个人所留给交往对象的整体印象的重要组成部分，甚至直接决定着该单位或个人的整体形象是否完美，以及完美的整体形象能否继续得以维持。

核心思想是要求人们在塑造单位或个人的整体形象时，必须有始有终、善始善终、始终如一。

所以，它特别主张在人际交往的最后环节，争取给自己的交往对象最后留下一个尽可能完美的印象。

根据人际交往的一般规律，在人们与其他人或其他事物的初次接触、交往中，对于第一印象比较重视；而当人们与其他人或其他事物进行过一段接触、交往之后，则对最终印象尤为看重。

所以，服务行业与服务人员都要特别注意，在为服务对象进行服务的整个过程之中，如欲给对方留下完美的印象，不仅要注意给对方留下良好的第一印象，而且也要注意给对方留下良好的最终印象，两者缺一不可。

运用末轮效应理论，应关注抓好最后环节、做好后续服务等工作。

## <<服务礼仪>>

### 编辑推荐

《服务礼仪》是民航运输类专业“十二五”规划教材之一。

<<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>