

<<物流礼仪操作实务>>

图书基本信息

书名：<<物流礼仪操作实务>>

13位ISBN编号：9787122127358

10位ISBN编号：7122127354

出版时间：2011-12

出版时间：化学工业出版社

作者：冼碧霞，惠雯 主编

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>

<<物流礼仪操作实务>>

前言

本书是应用型物流管理“十二五”系列规划教材之一。

为了适应社会对物流人才的需求及中等职业学校物流教育的特点，我们先后邀请物流行业与教育界的专家，采用头脑风暴法分析岗位群和典型工作任务，通过精心的论证及整理，并在多位经验丰富的一线老师实践总结的基础上编写而成。

本课程标准的设计以中职学生的成长为主线，以任务为驱动，以多元化的活动为形式，由点到面，纵横呼应。

教学主线以绪论“现在的我”作为切入点，展现中职学校新入学的物流专业学生（虚拟学生名字：许诺）来到新班集体、新校园的情景。

从师生之间的相互印象到校园礼仪，其一言一行都与身边的人和事息息相关，从而引发学生学习礼仪的兴趣，继而开展物流专业礼仪的相关活动，培养学生良好的工作态度和职业形象，以适应从中职学生到物流专业人员的转变。

然后再以仿真的现场招聘会为主题，让学生掌握求职面试的技巧，学会如何在众多的竞争者当中脱颖而出，成功地走上物流专业岗位。

最后，以“将来的我”作为结尾，既是对绪论的呼应，又是学生对物流职业形象的远景规划。

教学选取学生日常生活及物流企业的实际例子作为任务，内容深入浅出，教学形式活泼、生动，贴近中职学生的心理特点。

本书共分七个技能模块：物流专业学生礼仪规范、物流从业人员的个人形象、物流从业人员的语言礼仪、物流从业人员求职面试礼仪、物流岗位业务活动礼仪规范、物流从业人员宴请礼仪、物流从业人员涉外礼仪。

本书既可以作为中等职业学校的教材，也可作为企业培训及物流从业人员的自学用书。

广州市商贸职业学校冼碧霞、惠雯任本书主编，广州市商贸职业学校吴燮坤和广东省理工学校黄洁娟任副主编。

具体分工如下：冼碧霞编写“现在的我”、“物流从业人员宴请礼仪”、“将来的我”模块及“物流岗位业务活动礼仪规范”模块技能训练一，惠雯编写“物流从业人员的个人形象”模块，广东省理工学校黄洁娟和广州大学继续教育学院客聘教授刘东磊编写“物流从业人员的语言礼仪”模块，吴燮坤编写“物流从业人员求职面试礼仪”模块，广州市番禺区工贸职业技术学校谢燕青编写“物流岗位业务活动礼仪规范”模块中的技能训练二、三、四，花都区职业技术学校钟燕开编写“物流从业人员涉外礼仪”模块，增城市东方职业技术学校卢琦编写“物流专业学生礼仪规范”模块。

全书由冼碧霞进行设计，由冼碧霞、惠雯进行统稿并修改，由吴燮坤进行校稿。

广州市商贸职业学校高级讲师邓嘉宁为本书第二、三、四模块拍摄实操图片。

广州大学继续教育学院客聘教授刘东磊为本书的编写提供大量的宝贵意见。

在此谨向所有为本书编写提供帮助及宝贵意见的专家学者表示衷心的感谢。

由于本书是职业学校物流专业课程改革初步探讨的教材之一，很多内容和形式都是编者的第一次尝试，如存在不足及需要改进的地方，敬请各位专家、同行批评指正。

编者2011年9月

<<物流礼仪操作实务>>

内容概要

本书以中职学生的成长为主线，以任务为驱动，以多元化的活动为形式，由点到面，纵横呼应。本书共分七个技能模块：物流专业学生礼仪规范、物流从业人员的个人形象、物流从业人员的语言礼仪、物流从业人员求职面试礼仪、物流岗位业务活动礼仪规范、物流从业人员宴请礼仪、物流从业人员涉外礼仪。

本书既可以作为中等职业学校的教材，也可作为企业培训及物流从业人员的自学用书

<<物流礼仪操作实务>>

书籍目录

绪论现在的我

第一模块 物流专业学生礼仪规范

技能训练任务一 物流专业学生的个人形象

技能训练任务二 校园人际关系礼仪

第二模块 物流从业人员的个人形象

技能训练任务一 物流从业人员的仪容

技能训练任务二 物流从业人员的表情

技能训练任务三 物流从业人员的仪态

技能训练任务四 服饰礼仪

第三模块 物流从业人员的语言礼仪

技能训练任务一 礼貌用语的训练

技能训练任务二 称呼礼仪

技能训练任务三 通联礼仪

第四模块 物流从业人员求职面试礼仪

技能训练任务一 求职面试前的准备

技能训练任务二 求职信及简历的制作

技能训练任务三 自我介绍

技能训练任务四 面试技巧

第五模块 物流岗位业务活动礼仪规范

技能训练任务一 物流客户服务礼仪规范

技能训练任务二 物流仓储业务礼仪规范

技能训练任务三 物流运输业务礼仪规范

技能训练任务四 物流营销业务礼仪规范

第六模块 物流从业人员宴请礼仪

技能训练任务一 宴请前的准备

技能训练任务二 中餐礼仪

技能训练任务三 西餐礼仪

第七模块 物流从业人员涉外礼仪

技能训练任务一 外宾的迎送礼仪训练

技能训练任务二 礼宾次序与国旗悬挂礼仪

技能训练任务三 外宾的引领、参观礼仪

技能训练任务四 涉外主要国家和地区的服务习俗和禁忌

总结将来的我

参考文献

<<物流礼仪操作实务>>

章节摘录

版权页：插图：1.问候语，如何说“您好”“您好”是向别人表示敬意的问候语和招呼语。

在物流客户服务中，宾客光临、接听电话、为客人提供其他服务或遇到客人时，都应该主动向客说“您好”或“先生，您好”，然后再说其他服务用语，如“您好，先生，请问有什么帮助您呢？”

注意不要颠倒顺序，同时还应伴以微笑和点头。“早上好”、“下午好”或“晚上好”，这些词语同样可以表达“您好”、“各位好”之意。

恰当地使用“您好”能使客人感到温暖亲切。

2.迎送语。

如何说“再见”一般指在服务岗位上迎来送往服务对象时使用的语言。

通常物流行业服务人员使用的迎送语有“欢迎光临”、“再见”、“欢迎再来”、“请慢走”，同时还可以施以注目、点头、微笑、鞠躬等。

3.请托语，如何说“请”“请”本身就包括对他人的敬意，常常伴以相应的手势，可以单独使用，也可与其他词搭配使用。

通常在请求别人做某事、表示对他人关切、表示谦让、要求对方不要做某事、希望得到别人谅解时都要“请”字当头。

如请宾客人座，可边做手势边说“请坐”，在对方明白自己的手势含义时，只说一个“请”字。

我们一次进行称呼时，可以遵循两条原则：一是由尊而卑，如通常是先长后幼，先女后男，先上后下，先疏后亲；二是由近到远原则，先对离自己近的进行称呼，然后依次向下称呼他人。

<<物流礼仪操作实务>>

编辑推荐

《物流礼仪操作实务》编辑推荐：教材图文并茂，并配置专门的PPT和视频文件，互动式教材模块，[行动目标][行动准备][行动过程][行动锦囊]，[行动链接][行动评价][行动加固]，PIPA[过程（Program）、仿真（Imitation）、实践（Praclice）、任务（Assignment）]教学法。

把课堂还给学生，让学生主宰课堂。

行业专家与教育专家通过头脑风暴汇集思路。

<<物流礼仪操作实务>>

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>