

<<服务礼仪教程>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪教程>>

13位ISBN编号：9787300028583

10位ISBN编号：7300028586

出版时间：1999-06

出版时间：中国人民大学出版社

作者：金正昆

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>

<<服务礼仪教程>>

内容概要

<<服务礼仪教程>>

书籍目录

导论 第一章 服务礼仪的基本理论 一、职业道德 二、角色定位 三、双向沟通 四、敬人三A 五、首轮效应 六、亲和效应 七、末轮效应 八、零度干扰 思考题第二章 服务人员的仪容规范 一、面部修饰 二、肢部修饰 三、发部修饰 四、化妆修饰 思考题第三章 服务人员的仪态规范 一、站立姿势 二、行进姿势 三、蹲坐姿势 四、手臂姿势 五、表情神态 思考题第四章 服务人员的服饰规范 一、正装选择 二、便装选择 三、饰品选择 四、用品选择 思考题第五章 服务人员的语言规范 一、礼貌用语 二、文明用语 三、行业用语 四、书面用语 五、电话用语 思考题第六章 服务人员的岗位规范 一、岗前准备 二、顾客接待 三、导购推销 四、售后服务 五、纠纷处理 六、位次安排 思考题主要参考书目 后记

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>