第一图书网, tushu007.com

<<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：9787300096759

10位ISBN编号：7300096751

出版时间：2010-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：金正昆

页数：294

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

内容概要

本书主要介绍了从事服务行业的工作者在工作中应掌握的礼仪规范，详细介绍了仪容、仪态、服饰、语言等方面的行业规范。
可帮助读者全面了解服务礼仪，提升企业形象与个人形象。
　　第三版在保留上一版主体内容的基础上，本着与时俱进的精神，对各章节内容进行了增加或调整；同时，在本系列教材各分册的章节中，新增了“学习目的”、“本章要点”及课后“思考题”等新的内容，更便于读者学习掌握。

作者简介

金正昆，浙江东阳人，1959年出生。
中国人民大学教授，中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公共关系研究中心主任，外交学博士生导师。
目前主要从事外交学、礼仪学、传播学与公共关系学的研究。
其交往艺术与应用礼仪的研究，目前在国内居于前沿位置，现为中国人民公安大学、中国青年政治学院、西北大学、西南大学等多所院校兼职教授。
已正式出版专著、教材18部，主编教材、著作多部，发表论文与文章百余篇，累计个人发表约720万字，其代表作有《外交学》、《现代外交学概论》、《公务员礼仪》、《商务礼仪》、《涉外交际礼仪》、《社交礼仪概论》等。
在国内高校中率先开设礼仪课程，并积极致力于向全社会推广、普及礼仪。

<<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、阳光心态　五、三A法则　六、首轮效应　七、亲和效应　八、末轮效应　九、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、饰物选择　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 第一版后记 第二版后记 第三版后记

章节摘录

插图：（二）服务态度服务人员要做好本职工作，在服务态度上必须对自己有一定的、规范化的要求。
在我国，对于服务人员在服务态度上的总的要求是：热情服务、礼待宾客、以质见长。
所谓服务态度，主要是指服务人员对于服务工作的看法，以及在为服务对象进行服务时的具体表现。
一名服务人员的服务态度端正与否，通常直接影响到他为服务对象所提供的服务的好坏。
服务人员必须充分地认识到：自己所从事的服务工作，是整个社会分工的重要组成部分之一。
从根本上说，服务工作处于生产领域与消费领域的中间环节。
只有通过服务人员的辛勤努力的工作，人民群众日益增长的物质文化生活的需要才能最终得以满足，社会主义的生产目的才能最终得以实现。
所以可以认真而客观地说：服务人员的工作是重要的工作，服务人员的岗位是光荣的岗位，服务人员的职业是高尚的职业。
服务人员正确的服务态度，具体体现于为服务对象进行服务时的表现上面。
热情服务在中国这样一个社会主义国家里，服务行业的根本宗旨，就是要全心全意为人民服务。
全心全意为人民服务，就是要求服务人员“以民为本”，将人民群众当作自己真正的主人。
处处想人民群众之所想，急人民群众之所急，切切实实地为人民群众多办事、办实事、办好事。
全心全意为人民服务，不但要求服务人员要为人民群众多办事、办实事、办好事，而且还要求服务人员在为人民群众服务时，要在自己的服务态度上有所改进、有所提高。
从严格的意义上来讲，服务人员为服务对象所提供的服务，既包括了物质方面的内容，同时也应当令对方获得一定的精神方面的满足。
当社会生产力日益发达，全社会的文明程度日益提高之时，服务对象对于自己在服务过程中能否获得精神上的满足，往往就愈加重视。
要在服务过程中从精神上满足服务对象，就要求服务人员要对对方热情服务。
所谓热情服务，就是要求服务人员在为服务对象进行服务时，要以“情”见长、以“情”动人。
在为对方进行服务的具体过程中，要积极、主动、耐心、细致、周到，并且充满温馨。
最重要的是：这一切都必须出自真心，而绝对不是虚隋假意。

后记

1998年至1999年之间，我所撰写的“实用礼仪系列教材”（含《社交礼仪教程》、《政务礼仪教程》、《商务礼仪教程》、《服务礼仪教程》、《涉外礼仪教程》等五册）由中国人民大学出版社陆续出版。
此后，这一系列礼仪教材由中国人民大学出版社多次重印，成为畅销书，并且被阳内近百所大学选作教材或教学参考书。
与此同时，我本人也多次应邀在中央电视台、中央教育电视台、中央人民广播电台等多家媒体主持过礼仪栏目，以上述教材作为蓝本，系统讲述礼仪知识，并受到欢迎。
古人云：“衣食足而知礼仪。
”礼仪知识在今日备受我国广大人民群众与整个社会的重视，实际上从一个侧面真实地反映了我们的伟大祖国正在走向繁荣富强，我国广大人民群众的精神生活与文化品位正在不断地得到提升。
能够以自己的微薄之力为我国的社会主义精神文明建设做出贡献，能够以自己肤浅的知识为祖国与人民服务，令我深感荣幸之至。
。
迄今为止，这套丛书已出版近6年。
在此期间，我听到了不少读者与专家、学者、同行的意见或建议，自己也发现了它所存在的某些缺陷与不足。
从2002年下半年起，在中国人民大学出版社贺耀敏社长、周蔚华总编辑与本书策划编辑李宏、司马兰的反复督促下，我即着手对其进行全面的修订，并改称“21世纪实用礼仪系列教材”。
现此项T作已告完成，正式予以再版。
此次修订，我重点注意如下三个方面：第一，坚持与时俱进，努力为其注入新观点、新知识。
第二，突出其规范性、系统性与可操作性。

编辑推荐

《服务礼仪教程(第3版)》：21世纪实用礼仪系列教材

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