

## <<服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787301093658

10位ISBN编号：7301093659

出版时间：2005-8

出版时间：北京大学出版社

作者：金正昆

页数：273

字数：332000

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

礼仪是人类社会在长期社会活动中所形成的行为规范。

服务礼仪是礼仪在服务行业中的具体运用。

服务行业在我国三大产业中的地位越来越高，已经成为我国的支柱产业之一。

面对服务业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

你知道怎么给客人点菜么？

橱窗商品该怎么摆放合适呢？

服务人员那些首饰不能佩戴呢？

本书具体而详尽地介绍了服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范服务人员的行为举止具有重要的指导性。

## <<服务礼仪>>

### 作者简介

金正昆教授，著名礼仪专家，现任中国人民大学国际关系学院外交学系主任，礼仪与公关研究中心主任。

研究领域涉及外交学，礼仪学，传播学等。

已出版的《现代礼仪》丛书有：《社交礼仪》、《服务礼仪》、《商务礼仪》、《政务礼仪》、《公关礼仪》、《国际礼仪》。

## &lt;&lt;服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

- 第一章 服务礼仪概述 一、服务礼仪的本质 (一) 服务礼仪的内涵 (二) 服务礼仪的本质 (三) 服务态度 (四) 职业道德 (五) 服务的定位 二、服务礼仪的基本要求 (一) 文明服务 (二) 礼貌服务 (三) 主动服务 (四) 热情服务 (五) 周到服务 第二章 服务礼仪的原则 一、3A规则 (一) 接受服务对象 (二) 重视服务对象 (三) 赞美服务对象 二、首轮效应 (一) 至关重要的第一印象 (二) 心理定势的形成 (三) 制约的因素 (四) 最佳的第一印象 三、亲和效应 (一) 亲和效应的产生 (二) 间隔性特征 (三) 亲和力的形成 四、末轮效应 (一) 抓好最后环节 (二) 做好后续服务 (三) 着眼两个效益 五、零度干扰 (一) 创造无干扰环境 (二) 保持适度距离 (三) 热情有“度” 第三章 服务人员的仪容礼仪 一、面部修饰 (一) 基本要求 (二) 局部修饰 二、发部修饰 (一) 发部的整洁 (二) 发型的选择 (三) 头发的美化 三、肢体修饰 (一) 手臂的修饰 (二) 下肢的修饰 四、化妆 (一) 化妆的意义 (二) 化妆的守则 (三) 化妆的禁忌 第四章 服务人员的服饰礼仪 一、穿着正装 (一) 正装的作用 (二) 正装的选择 (三) 正装的穿着 二、便装的穿着 (一) 便装必须合宜 (二) 便装的适用场合 (三) 便装的搭配 三、饰品的佩带 (一) 以少为佳 (二) 恰到好处 四、常规用品的使用 (一) 工作用品 (二) 形象用品的使用 第五章 服务人员的仪态礼仪 一、表情 (一) 表情的要求 (二) 眼神的运用 (三) 得体的笑容 二、站姿 (一) 基本的站姿 (二) 站姿的变化 (三) 站姿的禁忌 三、行姿 (一) 行姿的要求 (二) 规范的行姿 (三) 行姿中的特例 (四) 错误的行姿 四、蹲姿 (一) 标准蹲姿 (二) 蹲姿禁忌 五、坐姿 (一) 坐姿的要求 (二) 坐姿的体位 (三) 错误的坐姿 六、手势 (一) 手势的要求 (二) 与人握手 (三) 举手致意与挥手告别 (四) 特殊的手势 (五) 常见的错误 第六章 服务人员的语言礼仪 一、礼貌语 (一) 礼貌语 (二) 问候语 (三) 迎送语 (四) 请托语 (五) 致谢语 (六) 征询语 (七) 应答语 (八) 赞赏语 (九) 祝贺语 (十) 推托语 二、文明用语 (一) 称呼恰当 (二) 口齿清晰 (三) 用词文雅 三、行业用语 (一) 3T原则 (二) 适度原则 (三) 术语的使用 (四) 用语的禁忌 四、书面用语 (一) 正确无误 (二) 工整清晰 (三) 内容完整 (四) 简明扼要 五、电话用语 (一) 通话前的准备 (二) 通话初始时的要求 (三) 声音和态度的调控 (四) 通话中途应注意的细节 (五) 通话告终时的要求 (六) 代接电话 (七) 电话记录 第七章 商业服务礼仪 一、柜台服务 (一) 柜台服务的规范 (二) 服务语言的技巧 (三) 服务用语禁忌 二、商品展示 (一) 橱窗商品展示 (二) 店内商品展示 三、商品导购 (一) 接近顾客 (二) 影响顾客 (三) 争取顾客 第八章 宾馆服务礼仪 一、前厅服务 (一) 接待问讯 (二) 接待来宾住宿 (三) 受理预订业务和处理邮件 (四) 结账与送客服务 (五) 处理客人投诉 (六) 商务中心的服务要求 (七) 电梯服务员的服务要求 (八) 行李服务的要求 二、客房服务 (一) 客房迎送 (二) 客房整理、送餐与洗衣服务 三、餐饮服务 (一) 餐厅服务 四、其他服务 (一) 酒吧 (二) 美容美发 (三) 娱乐 (四) 体育与健身后记

## &lt;&lt;服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘 做好准备 餐厅开业的准备工作中，卫生是头等重要的，因为它可以在客人甚为关心的问题上表现出饭店的服务质量，体现出对客人的尊重。

餐厅服务员一到岗位后，即应适时调整自己的情感，尽快进入服务人员的职业角色。

为使餐厅按时进入优质服务状态，要通力合作把餐厅的地面、椅子、桌子、布件、餐具等认真予以清洁和布置整理，使之达到清洁、美观、整齐、完备无缺的标准，然后整理个人卫生。

工作前后要洗手，大小便后要洗手。

在岗时不准抽烟，按有关规定梳理头发，工作服要合体，无破损油污，精神抖擞准备上岗。

迎宾入厅 餐厅营业前20分钟左右时，领台员要就位，站立于餐厅门口的两侧或餐厅内便于环顾四周的位置。

宾客进入餐厅，领台员要主动上前并热情问候“欢迎”。

当宾客进入餐厅时，值台员应自然站立，挺胸直腰，见宾客走近时应面带微笑，向客人微微点头示意，并致以问候。

问候时应注视客人的鼻眼三角区，上半身微向前倾。

不要一面问候一面忙活手里的事情并东张西望，这样看起来好像很忙，但却容易给客人一种是无奈何被迫招呼的感觉。

引客入座 宾客初来，对餐厅环境不熟悉，引座员礼貌迎客走在前，目的是为客人引路入座。

引座时，应对宾客招呼“请跟我来”，同时伴之以手势。

手势要求规范适度，在给客人指引大致方向时，应将手臂自然弯曲，手指并拢，手掌心向上，以肘关节为轴，指向目标，动作幅度不要过大过猛，同时眼睛要引导宾客向目标望去。

这里切忌用一个手指指指点点，显得很庄重。

到达宾客的桌位时，领台员要主动请宾客入座。

其具体做法是：双手将椅子拉出，右腿在前，膝盖顶住椅子后部，待宾客屈腿入座的同时，顺势将椅子推向前方。

推椅子动作要自然、适度，注意与客人的默契合作，使客人坐好坐稳。

如有多位客人就餐，应首先照顾年长者或女宾入座。

待宾客入座后，应为宾客斟茶递香巾。

一般来说，凡没有叫饮料的客人都应给其上茶。

上茶时将茶杯放在托盘里，轻轻放置在餐桌上。

放茶杯时，切忌以手指接触茶杯杯口。

需要续茶时，应右手握壶把，左手按壶盖，将水徐徐倒入杯内。

注意不要将水倒得太满，以免外溢，约占水杯的3/4即可。

分发香巾时要放在小碟内，用夹钳递给宾客。

为引起宾客的注意，可礼貌地轻声招呼客人“请”。

恭请点菜 前厅值台员要随时注意宾客要菜单的示意，适时地递上菜单。

递送的菜单应干净无污损。

一份好的菜单可以充分展示一个餐厅的优势和具有的特点，可以成为餐厅与客人建立一种默契关系的媒介物，可以引导客人消费最有利或特别的菜肴。

一份成功的菜单应具备：用词精练，突出重点，叙述要正确，让客人有充分选择的余地，拼写要正确，印制精美。

递送菜单时要注意态度恭敬。

不可将菜单往桌上一扔或是随便塞给客人，不待客人问话，即一走了之，这是很不礼貌的举动。

如果男女客人在一起用餐时，应将菜单先给女士，如很多人一起用餐时，最好将菜单给主宾，然后按逆时针方向绕桌送上菜单。

客人考虑点菜时，值台员不要催促，等待宾客点菜时，服务人员精力要集中，随时准备记录。

这样，既不失礼貌，又可以体现出本餐厅想客人之所想，满足客人特殊要求的良好服务特色来。

<<服务礼仪>>

P264-265

## <<服务礼仪>>

### 媒体关注与评论

书评北京东方燕园企业管理中心是一家集管理咨询与研究、教育培训、教育电视节目制作、教育图书音像制品发行为一体的国内专业教育文化研究和传播机构。

在教育培训方面，东方燕园成功组织了北京大学企业管理、房地产总裁、市场总监、旅游与酒店管理等不同专业方向的研究生课程班，并为国内多家企业量身定做了一系列富有针对性的课程，以专业、精致、以人为本、实战操作性强的教学管理与服务在业界赢得了较高评价。

<<服务礼仪>>

编辑推荐



<<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>