

<<民航服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<民航服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787302292302

10位ISBN编号：7302292302

出版时间：2012-8

出版时间：清华大学出版社

作者：刘永俊 等编著

页数：164

字数：264000

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>

<<民航服务礼仪>>

内容概要

刘永俊等编著的《民航服务礼仪》从基本的礼仪切入，系统地介绍服务礼仪的相关内容，并针对民航服务工作中容易出现的问题，有的放矢地给出解决方案。

《民航服务礼仪》共六章。

主要包括礼仪、民航服务、民航服务礼仪有关的概念和知识，民航服务人员的仪容、仪态，服饰，语言及其他礼仪几个方面。

详细阐述最常见的在服务岗位上对服务人员的具体要求。

根据民航服务的特点，本书将重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及最多的礼仪方面，具体而详尽地介绍了民航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有重要的指导作用。

《民航服务礼仪》既可作为高等院校、高职高专院校、高等院校成人教育、二级学院民航客舱服务专业、民航运输、民航安检等专业的学生用书，还可以作为各类民航企业有关人员的培训、自学用书，也可以作为有关研究人士的参考读物。

<<民航服务礼仪>>

书籍目录

第一章 礼仪概述

第一节 礼仪的起源、演变及发展

- 一、礼仪的起源
- 二、我国礼仪的发展与演变

第二节 礼仪的概念、作用及特性

- 一、礼仪的概念
- 二、礼仪的作用
- 三、礼仪作用的具体体现
- 四、礼仪的特性

第三节 礼仪的内容及原则

- 一、礼仪的内容
- 二、礼仪的基本原则

阅读理解

思考练习

第二章 民航服务

第一节 服务

- 一、服务的概念及释义
- 二、服务的特性

第二节 民航服务的内容

- 一、民航服务概述
- 二、民航服务特点
- 三、民航服务现状

第三节 服务意识与服务礼仪

- 一、服务意识
- 二、民航服务礼仪

阅读理解

第四节 民航服务中的心理效应

- 一、民航服务首因效应
- 二、民航服务近因效应
- 三、“自己人”效应
- 四、晕轮效应

思考练习

第三章 民航员工服饰礼仪

第一节 服装的起源及作用

- 一、服装的起源
- 二、中国古代服装
- 三、服装的作用

第二节 着装的基本原则及礼仪

- 一、着装的基本原则
- 二、着装的礼仪
- 三、着装色彩搭配技巧

第三节 佩饰的技巧及礼仪

- 一、佩饰的概念与作用
- 二、佩饰的基本类型及礼仪

第四节 民航员工职业着装

<<民航服务礼仪>>

- 一、职业装的作用
- 二、职业装的基本要求
- 三、民航员工职业着装规范

思考练习

第四章 民航服务仪容仪态礼仪

第一节 民航服务仪表要求

- 一、女士仪容的要求
- 二、男士仪容的要求

第二节 民航服务仪态礼仪

- 一、站姿
- 二、走姿
- 三、坐姿
- 四、蹲姿
- 五、服务手势

思考练习

第五章 民航服务语言礼仪

第一节 民航服务语言

- 一、言谈礼仪
- 二、民航服务基本用语
- 三、提倡的民航服务用语
- 四、民航服务常用语
- 五、民航服务禁用语

第二节 服务沟通艺术

- 一、服务沟通的目的
- 二、服务沟通的过程
- 三、服务沟通中的不良心态
- 四、提倡的服务沟通心态
- 五、避免服务沟通障碍
- 六、有效的服务沟通技巧

第三节 民航服务情态语言

- 一、情态语言
- 二、服务人员的表情规范

思考练习

第六章 民航其他礼仪

第一节 民航外事礼仪

- 一、民航外事礼仪原则
- 二、各国礼仪风俗

第二节 民航公务礼仪

- 一、女士的公务礼仪修养
- 二、男士的公务礼仪修养。
- 三、公务介绍

- 四、公务行礼
- 五、公务接待
- 六、公务拜访
- 七、公务电话
- 八、办公室基本礼仪

阅读理解

<<民航服务礼仪>>

思考练习

附录民航服务礼仪自学考试大纲(包括考核目标)

.课程性质和目的要求

.课程考核内容与考核目标

第一章 礼仪基本知识

学习目的和要求

课程考核内容

第一节 礼仪的起源、演变及发展

第二节 礼仪的概念、作用及特性

第三节 礼仪的内容及原则

考核目标

第二章 民航服务

学习目的和要求

课程考核内容

第一节 服务

第二节 民航服务的内容

考核目标

第三章 民航员工服饰礼仪

学习目的和要求

课程核内容

第一节 服装的起源及作用

第二节 着装的基本原则及礼仪

第三节 佩饰的技巧及礼仪

第四节 民航员工职业着装

考核目标

第四章 民航服务仪容仪态礼仪

学习目的和要求

课程考核内容

第一节 民航服务仪表要求

第二节 民航服务仪态礼仪

考核目标

第五章 民航服务语言礼仪

学习目的和要求

课程考核内容

第一节 民航服务语言

第二节 服务沟通艺术

第三节 民航服务情态语言

考核目标

第六章 民航其他礼仪

学习目的和要求

课程考核内容

第一节 民航外事礼仪

第二节 民航公务礼仪

考核目标

参考文献

<<民航服务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：4.服务意识涉及的方面 服务意识涉及以下几个方面。

(1) 服务态度。

服务态度，就是服务人员在服务工作中表现的积极、主动的工作态度，用心为客人服务，以客人的快乐作为服务工作的出发点。

(2) 服务仪表。

服务仪表，就是服务人员在服务中的精神面貌、容貌修饰和者装服饰等方面的要求和规范。

(3) 服务言谈。

服务言谈，是指服务人员在迎宾服务中语言谈吐方面的具体要求。

(4) 服务仪态。

服务仪态，是对服务人员在工作中的行为、动作方面的具体要求。

(5) 服务礼仪。

服务礼仪，服务人员在工作岗位上通过言谈、举止、行为等，对客户表示友好和尊重的行为规范和惯例。

简单地说就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。

通过服务礼仪的定义，我们也可以发现服务意识所涉及的几个方面也是服务礼仪的具体内容。

5.民航服务意识的内容 1) 客人优先 “客人优先”是指在服务工作中，服务产品设计的出发点是客人的需求，而不是服务提供者的生产能力；服务是以客人为中心，以客人满意为出发点，而不是以方便服务提供者出发点；服务过程中，在言谈举止等行为方面，客人为先。

2) 客人永远是对的 “客人永远是对的”这句话并不是对客观存在的事实所做出的判断，它只是对服务人员应该如何去为旅客服务提出了一种要求，提出了一个口号。

它是民航业对服务所理解的一个精神，意思是要把“对”让给旅客，即把“面子”留给旅客，但是不一定旅客事实上都是对的。

“客人永远是对的”具体体现在以下几个方面。

(1) 要充分理解旅客的需求：如果旅客提出超越民航服务范围，但又是正当的需求，这并不是旅客的过分，而是我们服务产品的不足，所以我们应该尽量作为特殊服务予以满足。

如果确实难以满足，必须向旅客表示歉意，取得旅客的谅解。

(2) 要充分理解旅客的想法和心态：对旅客在民航外受气而迁怒于民航，或因身体、情绪等原因而大发雷霆，对此出格的态度和要求，我们应该给予理解，并以更优的服务去感化旅客。

(3) 要充分理解旅客的误会：由于文化、知识、地位等差异，旅客对民航的规则或服务不甚理解而提出种种意见，或拒绝合作，我们必须向旅客做出真诚的解释，并力求给旅客以满意的答复。

(4) 要充分理解旅客的过错：由于种种原因，有些旅客有意找碴，或强词夺理，我们必须秉承“旅客总是对的”的原则，把理让给旅客，给旅客以面子。

(5) 要充分理解旅客的“无知”并接受我们的服务对象。

接受服务对象要求我们不论旅客是谁，不论旅客的素质如何，我们都应积极、热情、主动地去接近旅客，亲和、友善地接受旅客，不能怠慢、冷落旅客，更不能挑剔、排斥服务对象。

这不仅体现在思想上，更应该体现在实际行动上。

<<民航服务礼仪>>

编辑推荐

《民航服务礼仪(第2版)》既可作为高等院校、高职高专院校、高等院校成人教育、二级学院民航客舱服务专业、民航运输、民航安检等专业的学生用书，还可以作为各类民航企业有关人员的培训、自学用书，也可以作为有关研究人士的参考读物。

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>