第一图书网, tushu007.com

<<酒店沟通技巧>>

图书基本信息

书名：<<酒店沟通技巧>>

13位ISBN编号：9787308074018

10位ISBN编号：7308074013

出版时间：2010-3

出版时间：浙江大学出版社

作者：邵雪伟

页数：178

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

<<酒店沟通技巧>>

内容概要

酒店沟通技巧是一门开发学生沟通能力、以能力为本位的实践型课程。
　本书基于工作过程分析，将沟通事务过程典型化为亲和、知人、表述、促成、异议化解的一般沟通程式，再据能力本位构建沟通认知、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力、常用沟通方式、酒店沟通事务综合训练这八个模块。
每个模块的内容包括活动与案例、学习目标、理论知识、能力训练、思考与练习、知识拓展，开展体验、单项技能训练、综合能力训练等实训，从而养成客户沟通力。
　本书的培养目标是提升面向客户的基础沟通力，所以主要适用于酒店管理、旅游管理、营销等专业的学生与从业人员。
同时，它也可以作为职业经理人等管理人员开展沟通能力训练的参考资料。

<<酒店沟通技巧>>

书籍目录

导言　一、为什么学习沟通　二、在沟通中学习什么　三、怎样学习沟通　能力训练模块一 沟通认知 项目一 沟通与人际沟通　一、沟通　二、人际沟通　能力训练 项目二 酒店客户沟通　一、客户沟通　二、酒店工作与沟通　三、酒店客户沟通　能力训练 项目三 有效沟通技巧　一、客户沟通障碍　二、有效客户沟通的程式与心法　三、客户沟通力结构　四、沟通者素质　能力训练　思考与练习　知识拓展模块二 亲和力 项目一 亲和力概述　一、亲和力的意义　二、亲和力的概念　三、亲和力的程式　能力训练 项目二 积极自我沟通　一、积极心态　二、积极自我沟通的价值意义　三、积极自我沟通的内涵　四、积极自我沟通的方法　能力训练 项目三 良好形象塑造　一、良好形象塑造的意义　二、良好形象塑造的要求　能力训练 项目四 见面礼仪　一、招呼　二、握手　三、递接名片　四、寒暄　能力训练 项目五 同步沟通　一、同步沟通的概念与意义　二、同步沟通的方法　能力训练　思考与练习　知识拓展模块三 知人力 项目一 知人力概述　一、知人力的意义　二、知人力的内容　三、知人的方法　能力训练 项目二 人格模式　一、人格模式的类型与特点　二、沟通中的不同应对方法　能力训练 项目三 调研与观察　一、调研与观察的内容　二、在沟通实践中采取的具体方法　能力训练 项目四 询问　一、询问的意义　二、询问的内容　三、询问的方法　能力训练 项目五 聆听　一、聆听的意义　二、聆听的内涵　三、聆听的技巧　能力训练　思考与练习　知识拓展模块四 表述力 项目一 表述力概述　一、有效表述的意义　二、表述力的概念　三、有效表述的方法　能力训练 项目二 属性　一、产品属性　二、酒店产品属性　三、属性判断　能力训练 项目三 有效表述　一、有效表述的原则　二、FAB表述　三、FAB表述四步骤　四、FAB表述的注意点　能力训练　思考与练习　知识拓展模块五 促成力 项目一 促成力概述　一、促成力的概念　二、促成的重要性　能力训练 项目二 心动信号判断　一、心动信号　二、心动判断　能力训练 项目三 促成方式　一、积极心理建设　二、尝试成交　能力训练　思考与练习模块六 异议化解力 项目一 异议化解概述　一、异议化解力的概念　二、客户异议存在的必然性　三、异议化解的必要性　能力训练 项目二 异议化解方法　一、异议类型　二、异议化解方法　能力训练 项目三 投诉抱怨与矛盾>中突处理　一、投诉抱怨处理　二、矛盾冲突处理　能力训练　思考与练习模块七 常用沟通方式 项目一 口头沟通　一、口头沟通的特点与规律　二、口头沟通中的肢体语言　三、口头沟通中的声音语言　四、口头沟通中的文字语言　五、口头沟通要则　能力训练 项目二 电话沟通　一、电话沟通的特点、规律与要求　二、电话沟通中常见的错误　三、打电话　四、接电话　能力训练 项目三 书面沟通　一、书面沟通的特点、规律与要求　二、文章写作　三、信件书写　四、便笺、简函书写　能力训练 项目四 网络沟通　一、网络沟通的特点、规律与要求　二、E-mail　三、网上聊天　能力训练　思考与练习　知识拓展模块八 酒店岗位事务沟通综合训练 项目一 酒店服务沟通综合训练 项目二 酒店营销沟通综合训练 项目三 投诉与突发事件沟通综合训练 项目四 酒店内部沟通综合训练

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