

## <<服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787501713684

10位ISBN编号：7501713685

出版时间：2006-1

出版时间：中国经济

作者：未来之舟

页数：167

字数：135000

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>

## &lt;&lt;服务礼仪&gt;&gt;

## 内容概要

海尔认为：首先你要爱客户，客户最终才会爱你。

随着科技的发展、信息的发达，企业的技术、产品、营销策略等很容易被竞争对手模仿，而代表公司形象和服务意识、由每位服务人员所表现出来的思想、意识和行为是不可模仿的。

也就是说，在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。

怎样把客户服务放在首位，最大限度为客户提供规范化、人性化的服务，以满足客户需求，是现代企业面临的最大挑战。

所以，现代企业必须在服务上下功夫，才能在同行业中获得持续、较强的竞争力。

对于服务人员来说，如何做好服务工作，不仅需要职业技能，更需要懂得服务礼仪规范：热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力。

什么是服务礼仪？就是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。

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。

服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，能让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

有一位穿梭于各个城市做生意的“空中飞人”，经常入住酒店。

他有个习惯，就是睡觉的时候喜欢“高枕无忧”，因为酒店的枕头都不高，总是要用另一张床上的枕头垫在自己的枕头下面才能睡得着。

有一次入住一家酒店，第一天晚上的“高枕无忧”像往常一样自己动手。

而第二天晚上回到酒店的时候，却发现了一个小小的变化：枕头变了，下层是一个普通枕头，上层是一个散发淡淡药香的保健枕头，而且比普通枕头要高。

从此，以后他只要到了这个城市，就会入住那家酒店，而且还介绍朋友入住。

可见，服务工作中，洞悉并满足客户的需求，带给客户的又何止是这一次的满意和惊喜。

另一方面，一个“不经意”的服务不周，带来的不一定是那一点遗憾。

一位企业家去某地咨询投资事宜，等他赶到该地某局的时候，还有半个多小时就要下班了。

但服务大厅里，五个窗口就剩下一个窗口有人——一个年轻的女工作人员正眉飞色舞地煲着电话粥。

他来在这个窗口前面，对那位小姐连说了三次“您好”，没什么反应。

差不多十分钟过去了，终于在一句“讨厌”声中挂了电话，看见自己的窗口前面站了人，头也不抬地说：“明天再来！”“可明天是周六……”“那周一再来，还用我教你。

”她终于抬起了头，给了个白眼。

“我大老远来一趟不容易，而且现在还不到下班时间……”“那我容易吗？我还要接孩子、做饭……懒得跟你说。

” “啪”地一声，最后一个窗口也关上了。

用这位企业家的话说：连窗口部门的工作人员都这样，那在该地的投资收益保障实在让人担心。

所以，作为服务人员来说，学习和运用服务礼仪，已不仅仅是自身形象的需要，更是提高双效益、提升竞争力的需要。

本书正是从实际工作的角度出发，从服务人员的仪容、服饰、仪态以及服务语言、应对技巧的规范等方面进行了介绍，以期为广大服务工作者提供一个系统、规范的操作思路和行为指导。

## <<服务礼仪>>

### 作者简介

未来之舟，中国专业的现代礼仪研究和培训机构。

几年来，已经为中国逾万家机构提供了专业礼仪培训。

《人民日报市场报》、《名牌时报》、《中国人事报》、《中国信息报》以及旅游卫视、中央电视台等媒体报道过。

出版有《礼仪手册》、《营销礼仪手册》、《求职礼仪手册》等。

系

## &lt;&lt;服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一讲 职业自律 案例鉴赏：无言的介绍信 一、工作自律 (一)树立积极健康的心态 (二)全心全意为客户服务 (三)做到“三心二意” (四)提高业务水平 (五)律己敬人 (六)时间管理 (七)做到“五不”、“四要” 二、仪容自律 三、着装自律 (一)制服穿着要求 (二)西装穿着要求 (三)套裙穿着要求 (四)随意型工作装的穿着规范 礼仪红绿灯：工作自律要诀

第二讲 服务人员仪态修炼 案例鉴赏：小马哈的故事 一、站姿训练 (一)不雅的站姿 (二)规范站姿训练 二、坐姿训练 (一)不受欢迎的坐姿 (二)规范坐姿训练 三、蹲姿训练 四、走姿训练 (一)不受欢迎的走姿 (二)规范走姿训练 五、手势训练 (一)手势的禁忌 (二)常用手姿 (三)递接物品 (四)敬茶。

六、表情训练 (一)你该注视哪里? (二)眼神的训练 (三)表情传达的信息 (四)打造有亲和力的笑容 (五)微笑的速成法 七、读懂身体语言 (一)身体语言的“三忌” (二)身体的姿态和动作 礼仪红绿灯：仪态修炼要诀

第三讲 文明用语规范 第四讲 电话服务礼仪 第五讲 正确处理客户的异议 第六讲 了解国际礼仪忌讳 附录一 “自我形象检查” 插页附录二 服务礼仪测试题及答案

## <<服务礼仪>>

### 章节摘录

书摘3. 一些国家的不同称呼 (1)美国 美国人喜欢自由和随便,所以在和美国人打交道的时候,开始大家很陌生应适当用正式的尊称,等大家熟悉以后,他们喜欢别人直接叫自己的名字,这样会让他们感到亲切和自然。

但称呼的变化并不代表你服务工作也可以变得更“随意”了,那可就适得其反了! (2)德国 对美国人可以称呼其姓名,但对德国人则千万不要直呼其名,除非他本人允许,称呼最好前面加头衔。

(3)俄罗斯 俄罗斯人见面时要称呼对方的名字和父名,光称姓是不礼貌的。

(4)英国人 英国人比较严谨,过于随便的称呼也是不适宜的。

不仅如此,英国人不喜欢把他们通称为英国人,而应该称为“大不列颠”人,因为英国主要由英格兰人、威尔士人、苏格兰人和爱尔兰人组成。

P68

## <<服务礼仪>>

### 编辑推荐

在市场竞争白热化的今天，我们靠什么取得胜利？  
其实，市场经济发展到今天这个程度，商品的竞争就是服务的竞争。  
优良的服务有利于塑造优秀的品牌，价格战在如今的商海中已经被证实是行不通的。  
价格的低廉是一时的，企业的技术、产品、营销策略等也容易被竞争对手模仿，能经得起时间考验的，只有服务。  
也就是说，拥有优秀的员工、周到的服务和紧密的员工团队，才是取得商战胜利的“秘密武器”！

<<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>