

<<企业接待知识读本>>

图书基本信息

书名：<<企业接待知识读本>>

13位ISBN编号：9787508312538

10位ISBN编号：7508312538

出版时间：2003-7

出版时间：中国电力出版社

作者：王靖中编

页数：316

字数：223000

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>

<<企业接待知识读本>>

内容概要

本书为共分两篇七章。

第一篇为接待基本知识，介绍了见面仪礼、交谈和聆听礼仪、着装礼仪和客房服务、餐饮服务和礼节；第二篇为企业接待，从企业实际工作出发介绍了一般接待和贵宾接待、外事接待、信访接待，对电力企业特有的营业窗口接待、大用户所接待、报佳服务和特种电话服务作了介绍。

学习本书对系统地掌握接待工作知识，提高接待工作水平，实现接待工作程序化、规范化运作，从而使企业通过接待工作这个窗口，加强与社会的交流，树立企业良好的社会形象，创建企业发展的良好外部环境，将起到积极的作用。

<<企业接待知识读本>>

书籍目录

前言
第一篇 接待基本知识
第一章 接待礼仪
第一节 见面礼仪
第二节 交谈、聆听礼仪
和汇报、听汇报礼仪
第三节 仪表、仪态礼仪
第四节 其他接待礼仪
第二章 餐饮服务与礼节
第一节 便餐
第二节 宴会
第三节 餐饮礼节
第四节 酒、食、茶的基本知识
第三章 客房服务
第一节 客房设施配备
第二节 客房清洁
第三节 公共场所卫生
第四节 客房服务
第五节 服务员个人卫生
第二篇 企业接待
第四章 一般接待和贵宾接待
第一节 一般接待
第二节 贵宾接待
第五章 外事接待
第一节 外事接待的主要内容
第二节 部分国家风俗习惯
第六章 信访接待
第一节 信访接待的任务、特点和作用
第二节 信访接待的基本要求
第三节 信访接待的程序
第四节 信访接待的特例处置
第七章 电力企业业务接待
第一节 营业窗口接待
第二节 大用户所接待
第三节 报修服务
第四节 特种电话服务

<<企业接待知识读本>>

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>