第一图书网, tushu007.com

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787508396132

10位ISBN编号：7508396138

出版时间：2010-1

出版时间：梅薇薇、 梅雨霖 中国电力出版社 (2010-01出版)

作者：梅薇薇，梅雨霖 著

页数：216

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《服务礼仪》精选了电网客服人员工作环境及日常生活中的礼仪知识，简洁实用、易懂易学，基本能满足从事客服工作或服务时的实际应用需要，是提高电网客服人员整体基础素养的实用礼仪读本。

《服务礼仪》既可作电网企业客服人员相关培训教材，也可作工具书来自学使用。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

梅雨霖，教授，江西湖口县人。
先后执教于北京中医学院、北京第二外国语学院、中央广播电视大学、九江学院。
主要研究：文秘、职业、公共关系、中医保健。
主编高校及研究生教材7本，出版各类专著20多本。
部分作品入选“十一五”国家重点图书，部分作品被介绍到台湾、香港地区及新加坡等国家。
梅薇薇，江西九江市人，原为高校教师，现供职于深圳招商银行。
主编高校教材2本，出版专著5本。

<<服务礼仪>>

书籍目录

礼仪是职业的包装 认识礼仪 1．什么是礼仪 2．礼仪的基本原则 3．礼仪的作用 4．学习礼仪的意义 环境礼仪 5．环境的重要性 6．客月艮大厅的选址 7．门脸布置 8．客服大厅的空间利用艺术 9．客服办公桌椅的摆设技巧 10．营造出良好的客服办公心理环境 11．色调选配 12．背景音乐选择 13．办事提示 14．坐椅高度 15．坐椅距离 16．工作人员态度 17．基本宣传品 18．相关服务设施 19．保安人员的位置 20．室内温度调节 个人礼仪 21．发型设计 小贴士：常见发型及其表现特点 22．表情设计 23．眼镜选配技巧 24．面容设计 25．化妆的艺术 26．使用香水的技巧 27．着装技巧 28．领带的打法 29．丝巾的打结法 30．佩戴饰物的讲究 31．站立礼仪 32．行走礼仪 33．就坐礼仪 34．微笑的技巧 35．手势礼仪 36．谈吐礼仪 37．常用礼貌语 38．常用应酬语 39．常用问候语 40．常用客套语 41．乘扶梯(电梯)的礼仪 工作礼仪 42．上岗的准备 43．上下班礼仪 44．对上司的礼仪 45．与同事的礼仪 46．与客户的礼仪 47．服务礼仪 48，服务中的距离技巧 49．职业语言的讲究 50．办事礼仪 51．管理技巧 52．调查技巧 53．请示、汇报礼仪 54．服务中的时间把握技巧 会议礼仪 55．与会礼仪 56．标语横幅的讲究 57．会议座次礼仪 58．会议发言的礼仪 小贴士：怎样写好讲话稿 59．演讲技巧 60．入场礼仪 61．退场礼仪 62．领奖礼仪 社交礼仪 63．打电话的礼仪 64．接电话的礼仪 65．使用手机的礼仪 66．迎客礼仪 67．待客礼节 68．送客礼仪 69．敬烟礼仪 70．敬礼礼仪 71．握手礼仪 72．人际交往中的目光注视礼仪 73．介绍他人的礼仪 74．自我介绍的礼仪 75．名片礼仪 76．道歉的礼仪 77．致谢的礼仪 78．拜访的礼仪 79．邀请的礼仪 80．送礼、收礼的礼仪 小贴士：商务交往中的送礼原则 81．参加舞会的礼仪 82．网络礼仪 83．卫生间礼仪 餐饮礼仪 84．敬茶、饮茶礼仪 85．敬酒礼仪 86．宴会座次礼仪 87．就座、离座礼仪 88．餐饮礼仪 89．用餐七忌 90．使用餐巾的礼仪 91．吃自助餐的礼仪 92．使用筷子的艺术 93．使用调羹的讲究 94．使用牙签的礼仪 涉外礼仪 95．涉外交往的原则 96．涉外迎送礼仪 97．献花礼仪 98．给外宾送花的讲究 99．国旗悬挂礼仪 100．对外国人的称呼 101．恪守女士优先原则 102．交谈宜忌 小贴士：部分国家的话题宜忌 103．签字礼仪 104．喝咖啡的讲究 105．吃西餐的礼仪 106．喝汤的礼仪 107．吃面包的礼仪 108．吃蔬菜和沙拉的礼仪 109．吃鱼、虾、海鲜的礼仪 110．吃肉类的礼仪 111．吃甜点的礼仪 112．吃水果的礼仪 113．向外宾赠送礼物的礼仪 小贴士：部分国家的送礼习俗 114．付小费礼仪 115．部分国家对颜色的好恶 116．部分国家对数字的喜忌 117．世界各国民俗宜忌 118．有关宗教禁忌 119．有趣的国外手势 120．部分国家的图案宜忌

章节摘录

插图：另一种是社交礼仪原则，通常有七个方面：一是遵时守约原则。
约定什么时间就必须按时前往或者完成；怎么约定就怎么去如约执行，这是首先必须遵守的最基本原则。
二是女士优先原则。
社交场合中，除了前面有危险或需要带路之外，都应遵从女士优先的原则。
这既是对弱者的尊重，也是对作为母亲群体的女性的尊重。
三是顺序原则。
一般都是尊敬年长者，尊敬客人，尊敬上级领导。
具体常常体现在走路、说话、就座、敬酒等方面。
四是互动原则。
讲究你有来言，我有答语；你敬我一尺，我敬你一丈。
所谓“来而不往，非礼也”。
五是尊重风俗原则。
礼是讲究对人的尊重，包括对人的风俗习惯、语言行为等各方面的尊重与包容。
六是理解宽容原则。
理解他人不同于自己的喜好习惯，宽容他人与自己相左甚至相反的行为、爱好。
在尊重中理解，在理解中宽容。
七是遵纪守法原则。
法纪是最高最大的行为准则，礼更多的则属于道德范畴，因而不能与法纪相抵触。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《服务礼仪》：服务是内容，礼仪是包装，适度包装更利于行业营销。

第一图书网, tushu007.com

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