

<<礼仪与服务艺术>>

图书基本信息

书名：<<礼仪与服务艺术>>

13位ISBN编号：9787561519318

10位ISBN编号：7561519311

出版时间：2004-8

出版时间：厦门大学出版社

作者：陈静和 编

页数：437

字数：350000

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>

<<礼仪与服务艺术>>

内容概要

《礼仪与服务艺术》主要内容包括：社交中的语言艺术、社交语言艺术之运用、社交中语言应变艺术、文字组合易位的艺术、体态语在社交中的特殊作用等。

<<礼仪与服务艺术>>

书籍目录

第一篇 概论篇 第一章 一个特别提起的话题 第一节 社交与人的结构 第二节 天堂与地狱的根本区别 第三节 社交的功能与原则 第四节 社交与人际关系的新变化 第五节 社交与市场经济的交易 第二章 绪论 第一节 礼仪的基本概念 第二节 礼仪的本质和特点 第三节 礼仪的原则和功能 第四节 学习礼仪的意义和目的 第二篇 教养篇 第三章 个人礼仪 第一节 举止 第二节 言谈 第三节 服饰佩戴 第四节 个人仪容 第四章 学校礼仪 第一节 尊重教师 第二节 尊重教师的具体礼仪形式 第三节 友爱同学 第四节 友爱同学的具体礼仪形式 第五节 教师礼仪 第五章 家庭礼仪 第一节 孝敬父母长辈 第二节 礼貌待客做客 第三节 善待左邻右舍 第四节 其他 第三篇 社交篇 第六章 对外交往中的主要礼宾形式 第一节 迎送 第二节 会见、会谈 第三节 宴请 第四节 礼宾次序和国旗的悬挂 第七章 社交中的基本礼宾修养 第一节 遵守时间,不得失约 第二节 尊重妇女及吸烟 第三节 访友与待客 第四节 谈话及舞会 第五节 探病、吊慰及送礼 第八章 社交中见面时常见的礼节 第一节 打招呼与介绍 第二节 握手礼与鞠躬礼 第三节 合十礼与拥抱礼 第四节 接吻礼与吻手礼 第五节 举手礼与致意礼 第九章 社交宴请的礼节 第一节 宴请的准备 第二节 宴请中的礼节 第三节 参加宴会时的礼貌修养 第四节 几种常见的宴席排法 第十章 社交中的语言艺术 第一节 社交语言艺术之运用 第二节 社交中语言应变艺术 第三节 文字组合易位的艺术 第十一章 体态语在社交中的特殊作用 第一节 一种非语言的言语 第二节 体态语言的基本特性 第三节 运用体态语应注意的问题 第四节 其他非自然语言 附录: 花卉语语义选载 第四篇 服务篇 第十二章 社交洽谈与礼宾 第一节 接洽 第二节 会晤 第三节 谈判 第四节 演讲 第十三章 服务与人员的职业素养 第一节 服务的概念与特征 第二节 服务人员的素质要求 第三节 树立新的服务观念 第四节 服务人员的道德规范 第十四章 服务角色意识与服务的最高标准 第一节 服务质量是企业的生命线 第二节 服务内容的双重性 第三节 情感服务与表情管理 第四节 享受服务是服务的最高境界 第十五章 微笑在服务中的魅力 第一节 微笑的内涵及其魅力 第二节 微笑的特性与微笑服务 第三节 微笑服务的形成与发展 第四节 微笑服务意识的养成及原则 第十六章 服务行业中的礼貌服务 第一节 礼貌服务的巨大潜力 第二节 礼貌服务的基本要求 第三节 礼貌服务的要领 第四节 礼貌服务中的“口碑营销” 第十七章 服务行业中的礼貌规范 第一节 礼貌规范的基本要求 第二节 让服务微笑起来 第三节 学会赞美顾客 第四节 使用敬语的妙处 第十八章 服务的技巧与艺术 第一节 服务应接商谈的原则 第二节 服务中的询问技巧 第三节 服务中的最佳道歉艺术 第四节 化解顾客不满的艺术 第五篇 风俗篇 第十九章 世界风俗习惯与礼仪 第一节 欧美主要风俗习惯与礼仪 第二节 亚太地区主要风俗习惯与礼仪 第三节 阿拉伯及非洲的主要风俗习惯 第二十章 世界三大宗教与外国主要节日 第一节 世界三大宗教 第二节 外国主要节日 第三节 避免忌讳的礼节 附: 结婚纪念日一览表 参考书目

<<礼仪与服务艺术>>

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>