

<<民航服务心理与实务>>

图书基本信息

书名：<<民航服务心理与实务>>

13位ISBN编号：9787563715183

10位ISBN编号：7563715185

出版时间：2013-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：张澜

页数：282

字数：279000

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>

<<民航服务心理与实务>>

内容概要

本书将心理学知识与民航服务有机地结合起来，力求明晰地阐述民航服务的本质及旅客心理需求达到强化服务意识、端正服务态度、完善服务环境、提高服务手段的目的，以求打造我国民航业的行业品牌，提高我国民航业的行业竞争力。

<<民航服务心理与实务>>

书籍目录

上篇 心理学在民航服务中的应用 第一章 民航服务心理学概述 第一节 民航服务心理学概述
 第二节 民航服务的心理基础 第三节 民航服务的本质要求 第二章 社会知觉与民航服务
 第一节 社会知觉的含义与特征 第二节 影响旅客社会知觉的因素 第三节 民航服务人员
 对旅客的社会知觉 第四节 民航服务中社会知觉的偏差 第三章 旅客需要与民航服务 第
 一节 需要概述 第二节 旅客的服务需要与满足 第三节 特殊旅客的服务需要与满足 第四
 章 态度与民航服务 第一节 态度概述 第二节 民航服务态度的标准——提高旅客的满意度
 第三节 民航服务的态度需求 第五章 沟通与民航服务 第一节 沟通概述 第二节 身
 体语言沟通 第三节 民航服务中的沟通障碍 第四节 民航服务中的沟通技巧 第六章 民航
 服务中的客我交往 第一节 客我交往概述 第二节 影响客我交往的因素 第三节 客我交
 往的技能技巧下篇 民航服务人员的心理素质与职业素养 第七章 民航服务人员的心理素质与职业
 道德 第一节 心理素质概述 第二节 民航服务人员应具备的心理素质 第三节 民航服务
 人员的职业道德 第八章 民航服务人员的个性特点 第一节 个性概述 第二节 个性特点与
 服务工作 第三节 民航服务人员的个性培养 第九章 民航服务人员的情绪调控 第一节 情
 绪概述 第二节 民航服务人员的情绪对服务工作的影响 第三节 民航服务人员的情绪调控
 第十章 民航服务人员的语言技巧 第一节 民航服务人员的语言规范 第二节 民航服务人员
 的语言表达技巧 第十一章 民航服务人员对突发事件的积极应付 第一节 民航服务中的突发事
 件 第二节 突发事件的积极应对 第十二章 民航服务人员的知识储备——风俗与礼仪 第一
 节 风俗礼仪概述 第二节 中国的风俗与礼仪 第三节 国外的风俗与礼仪参考书目

<<民航服务心理与实务>>

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>