

<<空乘礼仪教程>>

图书基本信息

书名：<<空乘礼仪教程>>

13位ISBN编号：9787801104847

10位ISBN编号：7801104846

出版时间：2003-7

出版时间：中国民航出版社

作者：李永

页数：187

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>

<<空乘礼仪教程>>

内容概要

《空乘礼仪教程》以实用为出发点，系统地讲解了空乘应具备的职业礼仪素养、优美的动作仪态、高雅的仪表仪容。

<<空乘礼仪教程>>

作者简介

李永，中国民航出版社文化事业部负责人、北京蓝色时空文化发展有限公司经理。江苏人。著有《张学良生活实录》、《何香凝传》、《两航起义领导人刘敬宣传》等。

<<空乘礼仪教程>>

书籍目录

第一章 空乘应备的职业礼仪素养 一、亲和的微笑 1、微笑是空乘送给乘客的缕缕春风 2、微笑是空乘化解服务矛盾的有效方式 3、正确微笑八原则 (1) 主动微笑原则 (2) 自然大方微笑原则 (3) 眼中含笑原则 (4) 真诚微笑原则 (5) 健康微笑原则 (6) 最佳时机的维持原则 (7) 一视同仁原则 (8) 天天微笑原则 4、养成微笑报务意识 (1) 微笑与职责 (2) 微笑与公司形象 (3) 微笑与职业价值理想 (4) 微笑与个性形象 5、微笑是福二、舒心的问候 1、问候是积极主动热情 2、问候要声音清晰、洪亮且柔和 3、问候要注意人物、时间及乘机状况 4、常用的尊称敬语 5、问候时的正确姿势三、洁雅的仪表 1、空乘仪表要整洁 2、空乘仪表要朴素 3、空乘仪表要高雅四、得体的语言 1、语言交流要针对乘客实际 2、委婉表述否定性话语 3、服务语言要简练、通俗、亲切 4、语言要与表情、动作相一致 5、机舱内的常用报务语 6、相亲服务忌语和敬语.....第二篇 空乘优美的动作仪态第三篇 空乘高雅的仪表仪容第四篇 空乘科学规范的服务礼仪第五篇 空乘生活中的礼节礼貌附录 与空乘服务相关的常识

<<空乘礼仪教程>>

编辑推荐

《空乘礼仪教程》详细讲述了科学规范的服务礼仪等内容。

<<空乘礼仪教程>>

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>