

<<服务礼仪-现代礼仪系列10VCD>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪-现代礼仪系列10VCD>>

13位ISBN编号：9787880153231

10位ISBN编号：7880153233

出版时间：2007-3-20

出版单位：北大音像

作者：金正昆 (主讲)

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>

<<服务礼仪-现代礼仪系列10VCD>>

内容概要

《服务礼仪》讲述的服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范。如何树立强烈的服务意识，为服务对象留下良好的形象？

如何提高服务人员的服务品质？

如何激发服务潜能、维持服务热忱，促进服务质量的提高？

《服务礼仪》节目从基本的服务礼仪切入，系统的介绍服务礼仪的相关内容，并针对服务工作中容易出现的问题，有的放矢地给出解决方案。

<<服务礼仪-现代礼仪系列10VCD>>

书籍目录

- 第一集 服务礼仪概述
- 第二集 职业道德
- 第三集 服务意识
- 第四集 心态调整
- 第五集 善始善终
- 第六集 仪表修饰
- 第七集 着装规范
- 第八集 优化环境
- 第九集 零度干扰
- 第十集 距离有度
- 第十一集 三A规则
- 第十二集 文明服务
- 第十三集 礼貌服务
- 第十四集 热情服务
- 第十五集 商品展示
- 第十六集 商品介绍
- 第十七集 导购
- 第十八集 推销
- 第十九集 纠纷处理
- 第二十集 售后服务

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>