

<<通信业服务礼仪规范(4DVD)>>

图书基本信息

书名：<<通信业服务礼仪规范(4DVD)>>

13位ISBN编号：9787887025807

10位ISBN编号：788702580X

出版时间：中国人民大学出版社/中国人民大学音像出版社

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>

<<通信业服务礼仪规范(4DVD)>>

内容概要

主讲：赵家路，国内资深礼仪培训讲师，国学应用讲师，奥运会志愿者培训专家组成员，北京家路礼仪学校校长。

教学十余载，授课上千场，培训学员多达十五万人次，足迹遍及全国各大企业。

赵家路是将儒家文化与现代礼仪完美结合的资深讲师，被誉为儒礼专家，德而后礼的教学理念使之成为该领域的领跑者。

在授课中，她注重培养学员的内在品质，灌输“德辉动于内，礼形诸于外”的精神内涵，更提出“解决服务行业的服务态度，首先要解决其为人处世的态度，处世态度正确，服务态度也一定正确”的培训理念，深受认同并广泛传播。

<<通信业服务礼仪规范(4DVD)>>

书籍目录

顾客最需要什么

01 钓鱼理论

02 一“仁”二“心”

03 内心修养

04 处世态度

临柜人员礼仪培训

01 说话训练

02 声音训练

03 面部表情训练

04 微笑服务训练

05 肢体语言训练

服务礼仪情景模拟

01 案例模拟

02 错误分析

03 点评指导

04 技巧培训

服务中的纠纷处理

01 纠纷的正确认识

02 纠纷的正确处理

03 解决纠纷八项“注意”

04 案例分析

<<通信业服务礼仪规范(4DVD)>>

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>