

<<银行业服务礼仪规范(4DVD)>>

图书基本信息

书名：<<银行业服务礼仪规范(4DVD)>>

13位ISBN编号：9787887025814

10位ISBN编号：7887025818

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>

<<银行业服务礼仪规范(4DVD)>>

内容概要

主讲人：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。

<<银行业服务礼仪规范(4DVD)>>

书籍目录

顾客最需要什么
钓鱼理论
一“仁”二“心”
内心修养
处世态度
临柜人员礼仪培训
说话训练
声音训练
面部表情训练
微笑服务训练
肢体语言训练
服务礼仪情景模拟
案例模拟
错误分析
点评指导
技巧培训
服务中的纠纷处理
纠纷的正确认识
纠纷的正确处理
解决纠纷八项“注意”
现场互动，案例分析

<<银行业服务礼仪规范(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>