<<接客>>>

图书基本信息

书名: <<接客>>

13位ISBN编号:9789866829949

10位ISBN编号: 9866829944

出版时间:國際學村

作者:田中實加(Tanaka Mika)著

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

<<接客>>

内容概要

留住每年平均90多萬日本遊客就靠這一本!

台灣服務業人手必備的日語應對手冊 連挑剔的日本人都讚賞不已的服務業日語!

成功提升待客滿意度,讓日本客人爽快消費,不斷光臨的應對之道 台灣在國際上已佔有一席 之地,來台旅遊或是工作的日籍人士也越來越多,服務業從業人員常是第一線地接觸日籍人士,具備 良好的日語能力與合宜的禮節,就等於提升了國際形象。

《接客:服務業日語萬用會話手冊》便是專為「百貨、餐飲、飯店人員、計程車司機、導遊、機場服務人員」量身訂做的日語學習書。

我們都知道客人來時要說「歡迎光臨」,客人離開時說「謝謝光臨,歡迎再來」,但是在日本的服務業精神上,這些是不夠的,比如,我們知道日文「Shi tsu re i shi ma su.」是「失禮了、不好意思」的意思,可以用在「上菜」、「收餐盤」等打擾客人的時候。

但是您知道…… 在為顧客量身修改衣服長度時,因為觸碰了顧客也應該說「Shi tsu re i shi ma su.」嗎?

在結帳時用手接過客人的東西如信用卡時,也要說「Shi tsu re i shi ma su.」嗎?

很多台灣的百貨商店店員、餐館服務生常有機會接觸日本客人,服務人員卻只應急地學了幾句能 簡單溝通的日語,雖能溝通,卻不一定說得漂亮、也不一定讓客人聽得舒服。

《接客:服務業日語萬用會話手冊》將平常百貨、餐飲、飯店、計程車司機、機場服務人員必備的會話句整理出來,直接用漂亮的敬語表現。

沒有艱深的文法贅述,只需套用基本句型即可。

並且,同樣句型可依不同狀況替換成不同詞彙,增加活用度。

對任何一位日語學習者來說,是不可多得的敬語學習題材。

<<接客>>

作者简介

田中實加,(Tanaka Mika),**東京藝術大學美術碩士,紐約市立藝術學院視傳碩士。 上澤社出版總監。

曾策畫多本上澤社暢銷日語學習書籍《這本50音最好用》《經典日本文學有聲故事集1.2.3》《用日語 玩日本文化》《日本經典童謠》等。

擅長日本近代文學與日本文化,並於各大學進行多次日本文化文學專題巡迴演講。

目前研究明治、昭和年間,日本移民在台灣的故事,編寫《南的零年》一書,以及旅行食譜『11個國家11個故事11個當地最著名的料理』。

另外著有《栗子耍脾氣》《栗子入愛情酸甘甜》《寵物臉譜》《祝我幸福》《勇氣的繪本》等圖文書、《栗子教你說日本語》《我用唱歌學50音》等語言學習書。

並從事《用日語玩日本文化》《用日語吃遍日本美食》等日語MOOK的編寫。

<<接客>>

书籍目录

本書使用方法Part 1. 天天用得上的基本招呼日語狀況001. 迎賓與送客狀況002. 怎麽稱呼客人狀況003. 請客人稍等一下時狀況004. 準備為客人服務時狀況005. 回應客人狀況006. 基本服務用語狀況007. 需要打擾客人一下時狀況008. 感謝客人狀況009. 向客人致歉狀況010. 結帳狀況011. 辦理會員卡狀況012. 客人需要收據明細時狀況013. 詢問客人的需要狀況014. 聽不清楚客人講的話狀況015. 宅配服務狀況016. 常用單位超好用服務業必備詞彙:數字唸法、數量、單位Part 2. 天天用得上的百貨銷售日語狀況001. 有什麼需要為您服務的嗎?

狀況002. 貨在哪裡呢?

狀況003. 請客人試穿、試戴、試用狀況004. 給客人看商品狀況005. 推薦、介紹商品狀況006. 材質、顏色、尺寸狀況007. 建議客人怎樣搭配狀況008. 讚美客人狀況009. 介紹化妝品、保養品狀況010. 適合什麼樣的肌膚?

狀況011. 產品有什麼功用?

狀況012.如何護理肌膚狀況013.介紹上妝效果狀況014.客人決定購買狀況015.為客人修改、調貨超好用服務業必備詞彙:必敗百貨商品Part 3. 天天用得上的餐飲服務日語狀況001.帶位狀況002.詢問訂位狀況003.已經客滿了狀況004.請客人併桌狀況005.當客人反應有問題時狀況006.馬上為客人服務狀況007.介紹菜單 狀況008.介紹餐點特色狀況009.餐點選擇方式狀況010.為客人點餐狀況011.上菜狀況012.換餐具及茶水狀況013.加點餐點狀況014.清理桌面超好用服務業必備詞彙:日本美食料理Part 4. 天天用得上的飯店客房日語狀況001.基本應答用語狀況002.客人抵達飯店了狀況003.辦理住房手續狀況004.詢問客人住房資料狀況005.確認訂房內容狀況006.住宿表格填寫狀況007.完成住宿手續狀況008.貼心祝福狀況009.飯店服務說明狀況010.教客人撥打電話狀況011.對應客人的要求

狀況012. 受理房客的要求或抱怨狀況013. 無法提供客人所需要的服務狀況014. 退房結帳狀況015. 電話預約時的溝通技巧狀況016. 貼心加值服務超好用服務業必備詞彙:飯店設施與服務Part 5. 天天用得上的計程車日語狀況001. 日常問候狀況002. 基本服務用語狀況003. 溝通不良怎麼辦?狀況004. 稱呼乘客狀況005. 請問要到哪裡?

狀況006. 和乘客聊天狀況007. 即將抵達目的地狀況008. 無法在指定地點下車狀況009. 塞車狀況010. 請問怎麼走?

狀況011. 車子故障了狀況012. 向乘客道謝狀況013. 幫乘客指引方向狀況014. 建議客人或推薦景點超好用服務業必備詞彙:運匠必備單字Part 6. 天天用得上的導遊日語狀況001. 迎接客人狀況002. 自我介紹狀況003. 宣導事項狀況004. 提醒團員注意安全狀況005. 教團員打電話狀況006. 行程說明狀況007. 抵達飯店狀況008. 約定集合時間狀況009. 逛夜市狀況010. 參觀台灣的廟狀況011. 文化景點狀況012. 介紹風景名勝狀況013. 危機處理狀況014. 紀念品和名產狀況015. 退房與送機超好用服務業必備詞彙:導遊必備單字Part 7. 天天用得上的聊天日語狀況001. 您是什麼血型?

狀況002. 已經習慣台灣生活了嗎?

狀況003. 最近臉色不太好喔!

狀況004. 什麼事這麼開心?

狀況005. 日本人的季節感狀況006. 在哪裡買的?

狀況007. 聽客人訴苦狀況008. 您的家鄉在哪裡?

狀況009. 健康的飲食建議狀況010. 消除疲勞的好方法狀況011. 日本什麼都很貴吧狀況012. 日本女生都很漂亮吧!

狀況013. 日本男生都很時髦吧!

狀況014. 您的中文說得真好狀況015. 會想念家人嗎?

狀況016. 聽說您的老家很美狀況017. 提供抒發壓力的方法超好用服務業必備詞彙:哈拉閒聊日語Part 8. 天天用得上的機場服務日語 狀況001. 一般機場注意事項狀況002. 旅客要求廣播 狀況003. 旅客交通 問題狀況004. 地勤票務狀況005. 海關查驗狀況006. 詢問旅客是否攜帶違禁品狀況007. 旅客詢問兌換外幣 事宜狀況008. 旅客要求拿行李、推輪椅等服務狀況009. 購買旅遊平安保險狀況010. 協助旅客填寫相關 表格狀況011. 販賣免稅品狀況012. 機上狀況處理 (狀況1)時差(狀況2)當地氣候狀況(狀況3)

<<接客>>>

提供機上飲食服務及物品(狀況4)機上安全及突發狀況狀況012.機內餐點

<<接客>>>

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