第一图书网, tushu007.com

<<课程改革成果教材>>

图书基本信息

书名：<<课程改革成果教材>>

13位ISBN编号：9787040277944

10位ISBN编号：7040277948

出版时间：2009-7

出版时间：浙江省教育厅职成教教研室组 高等教育出版社 (2009-07出版)

作者：浙江省教育厅职成教教研室组 编

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

内容概要

《服务礼仪》是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一，依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。
全书共十个专题，主要内容包括：走进“礼”堂——话说服务礼仪，顾客至上——诠释服务意识，实现双赢——培养社交能力，优雅端庄——塑造职业形象，准确得体——提升言谈技巧，芝兰之室——饭店服务礼仪，行游天下——导游接待礼仪，有礼有节——涉外礼宾服务，入乡随俗——中外民俗礼仪，以礼服人——礼仪危机处理。

书籍目录

项目一走进“ 礼 ”堂——话说服务礼仪 任务一源远流长．服务礼仪溯源 任务二彬彬有礼．服务礼仪作用 任务三内外兼修．服务礼仪原则 任务四知书达礼．服务礼仪培养 项目二顾客至上——诠释服务意识 任务一服务基础．关注顾客需求 任务二服务核心．细节决定成败 任务三终极目标．超越顾客期望 项目三实现双赢——培养社交能力 任务一左右逢源．服务中人际交往能力的重要性 任务二亲密接触．人际交往四要素 任务三游刃有余．人际交往的艺术 项目四优雅端庄——塑造职业形象 任务一形象是金．职业形象塑造的重要性 任务二耳目一新．服务仪容的规范 任务三仪表堂堂．服务仪表的规范 任务四得体雅致．服务仪态的规范 项目五准确得体——提升言谈技巧 任务一尊他自谦．洽当的言谈礼仪 任务二灵活得体．服务言谈的技巧 任务三谨慎规避．服务言谈的禁忌 任务四无声胜有声．身体语言的识别 项目六芝兰之室——饭店服务礼仪 任务一文雅大方．前厅服务礼仪 任务二细致耐心．客房服务礼仪 任务三主动热情．餐饮服务礼仪 任务四亲切周到．其他部门礼仪 项目七行游天下——导游接待礼仪 任务一迎来送往．导游迎送礼仪 任务二面面俱到．行程服务礼仪 任务三赢得顾客．门市接待礼仪 项目八有礼有节——涉外礼宾服务 任务一礼仪之邦．涉外礼宾服务通则 任务二谨慎周密．涉外交往礼仪 任务三有礼有序．涉外礼宾次序和国旗悬挂 任务四食不忘礼．涉外宴请礼仪 任务五非同常“ 礼 ”．涉外馈赠礼仪 项目九入乡随俗——中外民俗礼仪 任务一入境问禁．中国常见少数民族的交际礼仪与礼俗禁忌 任务二入国问俗．中国主要客源国交际礼仪与礼俗禁忌 任务三神之昭示．宗教信仰中的礼仪与禁忌 项目十以礼服人——礼仪危机处理 任务一追根溯源．礼仪危机产生原因 任务二转危为安．礼仪危机应对策略 任务三干戈玉帛．旅游投诉处理 主要参考文献

章节摘录

版权页： 插图： 礼仪就像空气一样，生活中无所不在。
检验一个人的礼仪修养如何，很重要的一条标准就是看他是否已把礼仪规范变成自身个性中的稳定成分，是否能在各种场合自然而然地遵循礼仪要求。
良好的礼仪、高尚的道德修养不是一朝一夕可以形成的，它需要不断学习，扩展视野，积累知识，潜心培养和训练。
温馨贴士 弹簧门前的习惯性“ 小动作 ” 巴黎地铁站的出入口采用弹簧门设计，从路面下的楼梯到地下道便会看到这门整天不停地开开关关。
几乎所有法国人在通过之后都会回头看一看，如果后面正有人往这个方向来，他们就会一直扶着门，直到后来的人接住后，才轻轻放手继续往前走。
法国人总会对陌生人特别关心，正因为彼此不认识、不亲近，所以在日常生活的接触上才会格外留心。
这种“ 小动作 ” 已经成为法国人的习惯，人们在这种习惯面前，自然能感受到涵养、文明的魅力。
礼仪是一种习惯，贵在养成。
所谓“ 玉不琢，不成器；木不雕，不成材 ” 。
要想自觉地、熟练地、恰到好处地运用礼仪知识，就需要从点点滴滴做起，从小事着眼，通过长期的操练，使之变成自身一种自动的动作，形成习惯。
服务礼仪由文明的行为标准真正成为一种自觉、自然的行为的过程是一个渐变的过程。
礼仪修养实际上就是人自觉用正确的思想战胜不正确的思想，用良好的行为习惯纠正不良行为习惯的过程。
这是持之以恒的结果，是滴水穿石的效应。
荀子在《劝学》里强调：“ 君子博学而日参省乎己，则智明而行无过矣。
” 无论何时何地都严于律己，持之以恒，礼仪的素养和技能就一定会达到理想的境界，就能逐渐形成自己的礼仪习惯，这是提升服务礼仪最有效的方式。

编辑推荐

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:服务礼仪》是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一，依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。
《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:服务礼仪》除可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材外，还可作为旅游行业岗位培训教材。

第一图书网, tushu007.com

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