第一图书网, tushu007.com

<<铁路运输服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<铁路运输服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787113082529

10位ISBN编号：7113082521

出版时间：2007-8

出版时间：中国铁道出版社

作者：董正秀

页数：130

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《铁路职业教育铁道部规划教材：铁路运输服务礼仪》从礼仪的起源、含义、功能、作用出发，系统介绍了仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范，结合运输行业实际详细介绍了车站服务礼仪、列车乘务服务礼仪等铁路客运服务礼仪和货运（物流）客户服务礼仪、交往礼仪等铁路货运（物流）服务礼仪，对提高个人修养、改善服务形象、改进服务工作、提升服务礼仪水平、树立铁路服务的良好窗口形象定会有所帮助。

《铁路职业教育铁道部规划教材：铁路运输服务礼仪》可作为高职、中专铁道运输专业学生教材，也可作为运输服务礼仪培训用书。

<<铁路运输服务礼仪>>

书籍目录

绪论第一节 礼仪的含义、起源及发展第二节 礼仪的功能和作用第三节 铁路服务礼仪思考与练习第一篇　礼仪基础知识第一章 仪表礼仪第一节 男士仪容第二节 女士仪容第三节 服饰礼仪思考与练习第二章 仪态礼仪第一节 面部仪态第二节 静态礼仪第三节 动态仪态思考与练习第三章 沟通礼仪第一节 语言礼仪第二节 见面礼节思考与练习第四章 东西方礼仪第一节 东西方礼仪的差异第二节 部分国家礼仪介绍思考与练习第二篇　铁路客运服务礼仪第五章 车站服务礼仪第一节 车站客运服务礼仪概述第二节 车站客运员服务程序及标准第三节 候车厅服务礼仪第四节 其他岗位服务礼仪思考与练习第六章 列车乘务服务礼仪第一节 乘务礼仪第二节 旅客运输作业标准第三节 车容礼仪第四节 餐车礼仪第五节 细微服务思考与练习第三篇　铁路货运（物流）服务礼仪第七章 货运（物流）客户服务礼仪第一节 客户服务礼仪第二节 前台接待服务礼仪第三节 电话礼仪第四节 投诉接待礼仪思考与练习第八章 货运（物流）交往礼仪第一节 拜访礼仪第二节 合同洽谈礼仪思考与练习参考文献

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