

<<城市轨道交通客运服务>>

图书基本信息

书名：<<城市轨道交通客运服务>>

13位ISBN编号：9787114099229

10位ISBN编号：7114099223

出版时间：2012-8

出版时间：人民交通出版社

作者：高蓉

页数：125

字数：174000

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>

<<城市轨道交通客运服务>>

内容概要

《全国城市轨道交通专业高职高专规划教材：城市轨道交通客运服务（第2版）》主要内容包括：城市轨道交通客运服务概述、城市轨道交通客运服务人员的礼仪要求、城市轨道交通车站客运服务、乘客投诉处理、城市轨道交通客运服务质量评价实例。

本书是城市轨道交通专业的核心教材，可供高职、中职院校教学选用，也可作为城市轨道交通行业岗位培训或自学用书，同时可供城市轨道交通行业工程技术人员学习参考。

<<城市轨道交通客运服务>>

书籍目录

单元1 城市轨道交通客运服务概述

1.1 城市轨道交通客运服务的基本特性及分类

1.2 城市轨道交通客运服务的基本内容

1.3 城市轨道交通客运服务的核心要素及要求

复习与思考

单元2 城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪

2.1 仪容礼仪

2.2 服饰礼仪

2.3 仪态礼仪

2.4 沟通礼仪

复习与思考

单元3 城市轨道交通车站客运服务

3.1 城市轨道交通客运服务的基本要求

3.2 乘客服务中心（售票亭）服务

3.3 站厅服务

3.4 站台服务

3.5 车站应急服务与特殊乘客服务

3.6 列车司机服务

3.7 车站维修人员服务

3.8 城市轨道交通客运服务技巧

复习与思考

单元4 乘客投诉处理

4.1 乘客投诉分析

4.2 乘客投诉处理的原则

4.3 乘客投诉处理技巧

4.4 乘客投诉案例分析

复习与思考

单元5 城市轨道交通服务质量评价

5.1 城市轨道交通服务质量概述

5.2 城市轨道交通服务质量评价模型与方法

5.3 城市轨道交通客运服务质量评价实例

复习与思考

附录 《城市轨道交通客运服务（第2版）》课程标准

参考文献

<<城市轨道交通客运服务>>

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>