

<<电信服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<电信服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787115151469

10位ISBN编号：7115151466

出版时间：2006-10

出版时间：人民邮电出版社

作者：黄琳

页数：237

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>

<<电信服务礼仪>>

内容概要

全书共分8章，通过大量的图片示范和案例分析，深入浅出地介绍了服务礼仪的基本内容，主要包括礼仪概述、服务礼仪的内涵和原理、服务的服饰礼仪、服务的仪容礼仪、服务的仪态礼仪、服务的语言礼仪、服务的交往礼仪和服务的岗位礼仪等。

本书重视理论与实际的结合，着重于应用，力求通俗易懂。

除讲解理论课程内容外，书中还附有实训内容。

本书是高职高专院校教学用书，也可以作为通信企业在职员工培训参考用书。

<<电信服务礼仪>>

书籍目录

第1章 礼仪概述	11.1 礼仪的内涵	11.1.1 礼仪的起源	21.1.2 礼仪的发展	31.1.3 礼仪的内涵
	51.1.4 礼仪的种类	81.2 礼仪的特征与原则	81.2.1 礼仪的特征	91.2.2 礼仪的原则
	101.2.3 礼仪的作用	15本章小结	18思考题	18第2章 服务礼仪
	202.1 服务礼仪概述	202.1.1 服务礼仪的含义	212.1.2 服务礼仪的意义	232.2 服务礼仪与服务意识
	232.3 服务礼仪与职业道德	282.3.1 什么是职业道德	282.3.2 服务人员应当遵守怎样的职业道德	282.4 服务礼仪中的几个原理
	372.4.1 服务人员的角色定位	372.4.2 双向沟通礼仪	412.4.3 服务礼仪中的敬人三原则	462.4.4 服务礼仪中的首轮效应
	502.4.5 末轮效应	552.4.6 零度干扰	60本章小结	63思考题
	63第3章 服务服饰礼仪	653.1 着装的原则	653.1.1 统一着装的意义	663.1.2 着装的原则
	663.2 几种服装的选择	693.2.1 正装选择	703.2.2 便装选择	763.2.3 饰物佩戴礼仪
	783.2.4 用品选择	80本章小结	82思考题	82第4章 客户服务人员的仪容礼仪
	834.1 仪容概述	834.2 整洁的头发	844.2.1 了解自己的头发	854.2.2 服务人员头发的基本要求
	864.3 清爽的面孔	874.4 干净的手	884.5 脚部、腿部和肩臂部	904.6 化妆修饰
	914.6.1 皮肤护理	914.6.2 化妆技巧	96本章小结	103实践练习题
	103第5章 服务仪态礼仪	1055.1 仪态概述	1065.2 形体姿态	1065.2.1 站姿挺拔
	1065.2.2 坐姿端正	1105.2.3 下蹲优雅	1145.2.4 走姿自然	1155.3 手势礼仪
	1175.3.1 象征性手势	1175.3.2 说明性手势	1185.3.3 常用手势	1185.3.4 手势正确
	1205.4 递物接物	1205.4.1 递物	1205.4.2 接物	1215.5 鞠躬礼
	1215.6 表情礼仪	1235.6.1 基本规则	1235.6.2 面部表情含义	1235.6.3 重在面部
	124本章小结	130思考题	130第6章 服务语言礼仪	1316.1 服务语言礼仪概述
	1326.1.1 礼貌用语	1326.1.2 接待用语	1376.1.3 行业用语	1396.2 语言规范
	1416.2.1 称呼恰当	1416.2.2 口齿清晰	1426.2.3 语气正确	1436.2.4 用词文雅
	1446.3 语言礼仪的表达方法	1456.3.1 幽默法	1456.3.2 委婉法	1456.3.3 模糊法
	1456.4 语言技巧	1466.4.1 寒暄与问候的技巧	1466.4.2 赞美与感谢的技巧	1476.4.3 祝贺与慰问的技巧
	1486.4.4 处理争执与辩论的技巧	1496.4.5 拒绝与道歉的技巧	1496.4.6 用顾客喜欢听的句式来说	1506.5 声音训练
	1546.6 嗓子的保护方法	158本章小结	159思考题	159第7章 服务交往礼仪
	1607.1 会面礼仪	1617.1.1 称呼礼仪	1617.1.2 介绍礼仪	1627.1.3 握手礼
	1637.1.4 名片礼仪	1657.2 其他礼节	1667.2.1 致意礼	1667.2.2 拱手礼
	1677.2.3 合掌礼	1677.2.4 拥抱礼	1677.2.5 吻手礼	1677.3 电话礼仪
	1687.3.1 电话接打的三个原则	1687.3.2 打电话的基本常识	1687.3.3 打电话的流程	1687.3.4 接电话的基本常识
	1707.3.5 代接电话的基本常识	1707.3.6 电话记录	1717.3.7 电话交谈礼仪	1717.3.8 手机礼仪
	1737.4 访送礼仪	1737.4.1 拜访礼仪	1737.4.2 接待礼仪	1757.5 馈赠礼仪
	1787.5.1 馈赠的时机	1797.5.2 礼品的选择	1807.5.3 赠送地点	1807.5.4 赠礼的正确做法
	1817.5.5 赠礼的禁忌	1817.6 位次排列礼仪	1827.6.1 行走中的位次礼仪	1827.6.2 上下电梯礼仪
	1827.6.3 会客	1827.6.4 会议	1857.6.5 乘车	1867.6.6 宴请
	187本章小结	190思考题	190第8章 服务岗位礼仪	1918.1 岗位礼仪概述
	1918.2 岗前准备	1928.2.1 自身准备	1928.2.2 环境准备	1938.2.3 工作准备
	1968.3 顾客接待	1968.3.1 待机	1978.3.2 迎接客户	1988.3.3 接待客户
	1988.3.4 成交	2028.3.5 送别	2038.4 通信企业的顾客接待	2038.5 投诉处理的一般技巧
	2058.6 倾听的方法	2108.6.1 倾听的益处	2128.6.2 倾听的三大原则	2128.6.3 倾听的步骤
	2138.6.4 倾听的方式	2148.7 突发事件处理	2158.7.1 火灾	2158.7.2 突发疾病
	2158.7.3 停电	2168.7.4 意外骚乱	2168.7.5 雨雪天气	216本章小结
	217思考题	217附录1 姿态训练	219附录2 礼仪实习	235参考文献
	237			

<<电信服务礼仪>>

编辑推荐

本书是高职高专院校专业教学用书，也可作为通信行业服务人员的服务工作参考书。它涉及的内容有服务礼仪的基本理论、服务人员的仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪以及岗位礼仪等。本书注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，使学生在学练结合、学用结合中达到学以致用的效果，本书间以精彩的实例分析，生动的小故事，大量的实践图片，力求通俗易懂。本教材的内容并非都是必修的基础内容，各院校可以根据各专业的具体专业要求和课程设置选择学习。

参考学时80课时。

本书是高职高专院校教学用书，也可以作为通信企业在职员工培训参考用书。

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>