

<<行业服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<行业服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787301150214

10位ISBN编号：7301150210

出版时间：2009-4

出版时间：北京大学出版社

作者：金正昆

页数：274

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>

<<行业服务礼仪>>

前言

服务行业，是城市或地区的文明窗口。

服务行业的礼仪规范水准，直接反映所在城市或地区的社会文明程度，是城市的一张直观的名片。

随着对外开放的日益扩大和国际交往的日益频繁，我国正加快与世界的接轨与融合，服务行业的礼貌待客也是我国悠久文明的重要展示。

作为社会窗口的服务行业，其服务礼仪是决定其服务水准、服务质量的重要因素。

普及服务行业的礼仪知识，明确服务行业的礼仪规范，完善服务行业的礼仪行为，既是建设和谐社会、为社会文明作贡献的表现，又是服务行业本身赢得用户、提高竞争力的发展需要。

只有充分调动服务行业全体员工的积极性，着力倡导服务行业的行为规范，才能营造一个文明和谐的环境，为素有“礼仪之邦”之称的中国，在全世界树起彬彬有礼、热情待客、优质服务的良好形象。

。

本书依据国际通行惯例，对各个窗口服务行业的从业人员所必须遵循的服务礼仪规范，做了详细阐述和重点介绍。

<<行业服务礼仪>>

内容概要

国有国法，家有家规，每个行业有每个行业的职业规范。
规范化的行为举止，能迅速提升从业人员的职业素养，让顾客满意。
本书具体而详尽地介绍了多种行业的从业规范人员的职业素养，让顾客满意。
本书具体而详尽地介绍了多种行业的从业规范，是一部实用的职业素质训练教程。

<<行业服务礼仪>>

作者简介

金正昆教授，著名礼仪专家，现任中国人民大学国际关系学院上交学系主任，礼仪与公共关系研究中心主任。

研究领域涉及外交学、礼仪学、传播学等。

已出版《社交礼仪》、《服务礼仪》、《政务礼仪》、《国际礼仪》、《商务礼仪》、《公关礼仪》等。

<<行业服务礼仪>>

书籍目录

序言上篇 行业服务礼仪的基本规范 第1章 礼貌待客 一、待客准则 二、友善热忱 三、服务周全 第2章 文明迎客 一、仪容端正 二、语言文雅 三、举止规范 第3章 交际有礼 一、初次接待 二、交谈礼仪 三、互访礼仪 四、馈赠礼仪 第4章 涉外服务 一、涉外通则 二、礼宾规范 三、食宿周到下篇 具俸服务行业的礼仪规范 第5章 交通服务礼仪 一、客车服务 二、出租车服务 三、空乘人员服务 第6章 酒店服务礼仪 第7章 餐馆服务礼仪 第8章 商场服务礼仪 第9章 银行服务礼仪 第10章 旅游服务礼仪 后记

<<行业服务礼仪>>

章节摘录

上篇 行业服务礼仪的基本规范第1章礼貌待客一、待客准则（1）尊敬原则 在服务活动中，尊敬客人是服务礼仪的情感基础。

人与人之间是相互平等的，虽然在种族、民族、年龄、性别、职务上不尽相同，但在人格上是没有贵贱之分的。

尊敬服务对象，这不是卑下，而是一种重视人格、讲究礼仪的表现。

人们在社会交往中，要敬人之心常存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的尊严，更不能侮辱对方的人格。

尊敬是相互的，只有尊敬他人，才能收获他人的尊敬。

（2）自律原则自律就是服务人员的自我要求、自我约束、自我反省、自我检查，时时处处用礼仪准则规范和要求自我的言行举止，知道自己应该做什么，不该做什么，这是服务礼仪的基础和出发点。

自律不仅仅针对某一事某一时，而应该是长期坚持自我学习、自我磨炼的过程。

在服务活动中，要把遵守礼仪作为一种习惯。

只有这样，才能在面对顾客的时候应付自如。

（3）宽容原则 宽容，就是服务人员对客人的宽宏大量，能容人，能原谅对方的过失。

在服务活动中努力做到以己推人，设身处地为对方多着想。

对待客人的一些不当之处，能够豁达大度，有气量，不计较和不追究。

（4）真诚原则人与人相交贵在交心，人与人相知贵在知品，人与人相敬贵在敬德。

真诚是服务人员的做人之本，立业之道。

服务人员服务时，必须做到诚信无欺、言行一致、表里如一。

在服务活动中，如果服务人员缺乏真诚，不仅不可能达到预期目的，更无法保证服务效果。

后记

自2001年7月13日北京申奥成功以来，我多次应邀前往机场、车站、航空公司、出租车队、银行、酒店、餐馆、商场、医院，乃至公安局、旅行社、保险公司，宣讲、介绍服务礼仪。

这从一个侧面反映出：作为当代中国的一扇窗口，我国的各种服务部门争先恐后地积极进行自我提升、自我完善，以期“内强素质，外塑形象”。

2005年初，在我多次宣讲、介绍服务礼仪的基础上，由北京大学出版社组织摄制了由我主讲的《行业服务礼仪》电视教学片。

它曾在中央教育电视台及国内多家省、市电视台播放，受到广泛欢迎。

经我的朋友，北京东方燕园教育科技有限公司于宏钧先生、刘磊先生建议，我在听取广大观众与专家、学者反映的基础上，兼纳上述电视教学片与行业服务礼仪现场讲座记录稿的精华，费时一年编写了这本《行业服务礼仪》。

它的重要内容，是作为“窗口”的各种服务行业的服务规范。

它的主要读者对象则是我国各种服务行业的广大从业人员。

就编写体例而论，本书分为《行业服务礼仪的基本规范》与《具体服务行业的礼仪规范》两篇。

顾名思义，前者介绍的是服务礼仪的通行规则，即其“共性”。

后者介绍的则是服务礼仪的具体要求，即其“个性”。

<<行业服务礼仪>>

编辑推荐

《行业服务礼仪》讲述北京东方燕园企业管理中心是一家集管理咨询与研究、教育培训、教育电视节目制作、教育图书音像制品发行为一体的国内专业教育文化研究和传播机构。

在教育培训方面，东方燕园成功地组织了北京大学企业管理、房地产总裁、市场总监、旅游与酒店管理等不同专业方向的研究生课程班，并为国内多家企业量身定做了一系列富有针对性的课程，以专业、精致、以人为本、实战操作性强为特点的教学管理与服务在业界赢得了较高评价。

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>