

<<汽车营销服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<汽车营销服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787301193501

10位ISBN编号：7301193505

出版时间：2011-8

出版单位：北京大学出版社

作者：夏志华，姬虹，孔春花 主编

页数：234

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>

<<汽车营销服务礼仪>>

内容概要

本书系统地阐述了汽车营销服务礼仪的内容，共10个项目，包括汽车营销服务礼仪的职业规范、汽车营销服务礼仪的基本理论、汽车营销服务形象礼仪、日常交往礼仪、汽车营销服务位次礼仪、商务仪式礼仪、通信礼仪、会务礼仪、服务人员的语言规范和汽车营销专业学生求职面试礼仪，每个项目下都附有项目小结和练习与技能训练。

本书通过项目目标、任务下达、任务分析、相关知识、任务实施和实训任务等内容，激发读者自学的学习兴趣。

书中通过大量案例和图片。

使读者易于掌握汽车营销服务礼仪的基本知识和规范要求。

本书可供高等职业院校汽车技术服务与营销专业教学使用，可作为汽车商贸、汽车保险与理赔等相关专业的教材，也可供从事汽车营销工作人员培训或自学用书。

<<汽车营销服务礼仪>>

书籍目录

项目1 汽车营销服务礼仪的职业规范

任务1.1 汽车市场服务的职业道德

任务1.2 汽车服务人员岗位规范

项目小结

练习与技能训练

项目2 汽车营销服务礼仪的基本理论

任务2.1 角色定位

任务2.2 双向沟通

任务2.3 阳光心态

任务2.4 三A法则

项目小结

练习与技能训练

项目3 汽车营销服务形象礼仪

任务3.1 仪容礼仪

任务3.2 仪表服饰礼仪

任务3.3 仪态礼仪

项目小结

练习与技能训练

项目4 日常交往礼仪

任务4.1 见面介绍礼仪

任务4.2 称呼礼仪

任务4.3 握手礼仪

任务4.4 名片礼仪

项目小结

练习与技能训练

项目5 汽车营销服务位次礼仪

任务5.1 行进中的位次礼仪

任务5.2 乘坐交通工具礼仪

任务5.3 谈判位次礼仪

任务5.4 签字仪式位次礼仪

任务5.5 会客座次礼仪

任务5.6 会议座次礼仪

项目小结

练习与技能训练

项目6 商务仪式礼仪

任务6.1 开业仪式礼仪

任务6.2 剪彩仪式礼仪

任务6.3 交接仪式礼仪

任务6.4 庆典仪式礼仪

任务6.5 签约仪式礼仪

项目小结

练习与技能训练

项目7 通信礼仪

任务7.1 电话礼仪

任务7.2 传真和邮件使用礼仪

<<汽车营销服务礼仪>>

任务7.3 商务信函礼仪

项目小结

练习与技能训练

项目8 会务礼仪

任务8.1 洽谈会礼仪

任务8.2 新闻发布会礼仪

任务8.3 展览会礼仪

任务8.4 茶话会礼仪

项目小结

练习与技能训练

项目9 服务人员的语言规范

任务9.1 文明礼貌用语

任务9.2 行业用语

项目小结

练习与技能训练

项目10 汽车营销专业学生求职面试礼仪

任务10.1 求职面试礼仪概述

任务10.2 应聘面试前的礼仪准备阶段

任务10.3 面试阶段礼仪

任务10.4 面试结束告辞礼仪

项目小结

练习与技能训练

附录汽车营销专业学生求职面试

资料范例

参考文献

<<汽车营销服务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：职业道德指的就是从事某一具体职业的人，在其工作岗位之上所必须遵循的与其职业活动紧密联系的行为准则，它本身受到个人素质与自我良心的制约。

汽车服务行业的职业道德，是指汽车服务人员在服务过程中，接待自己的服务对象，处理自己与服务对象、自己与所在企业和国家之间的相互关系时所必须自觉遵守的职业行为准则。

汽车技术服务与营销这种职业，包括体现了自身社会地位与社会关系的3大要素：责、权、利。

所谓“责”，是指汽车技术服务与营销这种职业必须承担一定的社会责任。

如遵守职业规则、承担社会义务、与其他职业进行有序的合作等。

所谓“权”，是指汽车技术服务与营销这些职业享有一定的职权，即拥有一定的社会权力，如使用或支配相关社会资源、通过职务报酬获取社会财富等。

这些职权，是社会公共权力的一部分。

在如何承担和行使职业权力上，体现着人们的社会公德。

所谓“利”，则是指汽车技术服务与营销这种职业实际上体现着一定的利益关系。

如汽车服务行业，通常都是国家利益、公众利益、行业利益和个人利益的集结点。

如何正确处理它们之间的关系，既是职业的“责”、“权”之所在，也是职业道德的内在内容。

一、思想品质汽车服务人员要做好本职工作，在其思想品质方面，就必须对自己有一定的规范化的要求。

汽车服务人员要树立良好的职业道德，首先就必须树立起热爱本职工作的思想。

热爱本职工作，具体应当体现为爱岗敬业、忠于职守。

这是职业道德有别于其他道德的主要特征。

汽车服务人员要做到爱岗敬业，就要努力做到热爱自己所从事的具体职业；热爱自己所在的具体工作岗位；明确自己工作的目的和意义；忠实履行自己的职责。

在工作上认真负责，在职业素质上精益求精，力求掌握最好的职业技能；勤勤恳恳，踏踏实实，始终如一，不计名利，认真做好本职工作。

汽车服务人员要做到忠于职守，就要自洁自律，廉洁奉公，不暗示、不接受客户赠送的物品，不带个人情绪上班。

以集体主义为根本原则，正确处理个人利益、他人利益、班组利益、部门利益和企业利益的相互关系，有严格的组织纪律观念和团结协作精神。

爱岗敬业与忠于职守，对于每一位汽车服务人员而言，都是相互联系、相互制约、不可偏废的。

只有爱岗敬业，才有可能真正做到忠于职守。

只有做到了忠于职守，才能够真正称得上是爱岗敬业。

<<汽车营销服务礼仪>>

编辑推荐

《汽车营销服务礼仪》：真实有趣有案例导入学习任务、丰富清晰的图片展示礼仪规范和要求、情境设计和实训任务激发学习兴趣。

<<汽车营销服务礼仪>>

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>