

<<顾客服务的艺术·服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<顾客服务的艺术·服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787501769438

10位ISBN编号：7501769435

出版时间：2005-7

出版时间：中国经济出版社

作者：田文燕，张震浩

页数：199

字数：140000

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>

## <<顾客服务的艺术·服务礼仪>>

### 内容概要

本书立足于一线服务人员的服务礼仪和服务技巧的实际操作技能，以大量的标准图片和简洁明了的描述，让一线服务人员轻松、方便、直观地学习和掌握书中讲述的理论知识。

另外每一节配合提升的练习，能够让服务人员更容易检查自己服务技能的不足和缺陷，更简单和快捷的理解和运用操作的技巧和方法。

本书的读者定位主要集中在服务行业和制造行业前台和售后服务的一线服务人员，例如：电信、移动、联通、网通、银行、证券、保险、电力、税务、航空、邮政、餐饮业、交通运输、零售业、家电、汽车等行业和企业的一线服务人员。

## <<顾客服务的艺术·服务礼仪>>

### 书籍目录

第一章 与顾客交往的艺术—礼仪 什么是礼仪 何为礼仪 礼仪的涵义 礼貌、礼节、礼仪 礼仪的分类 礼仪的主要功能 礼仪小故事 什么是服务礼仪 什么是服务礼仪 服务人员服务礼仪的六项守则 服务礼仪小故事

第二章 满意服务从心开始—服务意识和素养 服务人员的服务意识 服务人员应具备的服务意识 走出服务意识的误区 服务礼仪小故事 服务人员应具备的服务素养 个人修养 心理素质 专业素质 综合素质

第三章 展示你的职业风范—基本服务礼仪 服务仪容礼仪 基本仪容 化妆 服务仪表礼仪 服务仪表 男职员仪表 女职员仪表 服务仪态礼仪 站姿 坐姿 蹲姿 行走 递物接物 鞠躬 引路 手势

第四章 让顾客感到你更专业—商务交往礼仪 电话礼仪 拨打电话礼仪 接听电话礼仪 电话礼仪忌讳 服务会面礼仪 称呼礼仪 名片礼仪 握手 拜访顾客礼仪 拜访前的准备 拜访顾客过程中的礼仪 跟踪落实 商务接待礼仪 预约顾客的接待 未预约顾客的接待 会议礼仪 位次排列礼仪 行进的位次排列礼仪 上下电梯礼仪 会客座次

第五章 用行动赢得顾客的忠诚—客户服务礼仪 微笑服务礼仪 笑口常开 练习微笑的方法 消除微笑障碍的几个技巧 与顾客交流的服务礼仪 “看”的礼仪 “听”的礼仪 “沟通”的礼仪 “动”的礼仪 服务语言礼仪 常用的服务用语 平息顾客抱怨的方法和技巧 顾客投诉抱怨与非投诉抱怨的概念 顾客为什么投诉 顾客满意与顾客投诉分析模型 因产品问题引起的顾客投诉 因服务问题引起的顾客投诉 投诉的顾客最需要什么 有效处置顾客投诉的方法 有效处置顾客投诉的沟通技巧

第六章 没有规矩、不成方圆—一线服务管理规范 案例一 某通信企业营业服务管理规范 案例二 某通信企业客户服务中心管理规范 海博智业培训课程汇总目录 参考书目

编辑推荐

海博智业管理书系： 海博智业顾问团队力求告诉您实践的经验和技能，将多年管理及咨询实践中的研究和心得与您分享“十年磨砺成一剑”，倾心推出“海博智业管理书系”。我们唯愿本丛书能启迪您的管理智慧，为您提供实践经验，成为您身边的实战手册和管理顾问。

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>