

## <<7天打造顶尖服务员>>

### 图书基本信息

书名：<<7天打造顶尖服务员>>

13位ISBN编号：9787506432481

10位ISBN编号：750643248X

出版时间：2005-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：倪骅 编

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>

## <<7天打造顶尖服务员>>

### 内容概要

在任何一个服务企业、任何一个岗位上，都不乏成绩斐然的佼佼者，即人们通所说的“顶尖高手”。他们都具有共同的特点：一流的服务信念，一流的业务技能以及顾客与企业对他们的高度认同。正因为如此，他们能获得更多的发展机会，比一般人能更快地到达成功的巅峰。

任何“高手”都不是天生的，“顶尖高手”的高明之处就在于他们善于找成功的捷径，通过自身的勤勉与好学达到“一流”的境界。

本书正是一本顶尖服务员的速成教程，它能为你提供一条迅速成为顶尖服务员的捷径。

全书共有7天课程，内容安排如下：

第一天安排的“服务观念课”，主要帮助服务员突破思想观念上的误区，使他们树立成为顶尖服务员的信念。

服务行业对服务人员的仪容仪表、语言表达等方面的较高的要求，因此我们在第二、三、四天分别安排了“仪容仪表课”、“礼节礼仪课”与“语言表达课”，重点阐述顶尖服务员必备的素质与修素。

在此基础上，第五、六、七天我们重点安排了“技能提升课”、“服务实战课”与“服务障碍克服课”对顶尖服务员所需要具备的技能与技巧进行了深入浅出地阐述，这也是整个培训过程中最关键的内容。

全书结构完整、严谨，文字简洁明了。内容通俗易懂，每一个培训课程还配备的若干个“特别提醒”框架语言，能起到很好地提醒和总结的作用，使整个培训过程重点突出、轻松、高效。

本书既是各类酒店、饭店、商场及健身娱乐等服务企业培训服务员的必备教材，也是服务员自我培训、到达“顶尖”巅峰的最佳教程。

## <<7天打造顶尖服务员>>

### 书籍目录

第1天：顶尖服务员的服务观念课 一、客人至上观念 二、良好的服务态度 三、规范职业道德 四、提高专业素质  
第2天：顶尖服务员的仪容仪表课 一、面部修饰 二、发部修饰 三、肢体修饰 四、适当化妆 五、饰物选佩 六、着装技巧 七、用品使用  
第3天：顶尖服务员的礼节仪课 一、服务礼仪 二、服务礼仪 三、体态礼仪 四、语言礼仪 五、电话礼仪 六、手势语言 七、眼神力量 八、微笑魅力 九、避免不当肢体语言 十、接待外宾的礼仪  
第4天：顶尖服务员的语言表达课 一、表达方式 二、表达技巧 三、表达训练 四、积极倾听 五、恰当赞美 六、避开禁忌语  
第5天：顶尖服务员的技能提升课.....  
第6天：顶尖服务员的服务实战课  
第7课：顶尖服务员的服务障碍克服课  
附录：服务员常用英语参考文献

## <<7天打造顶尖服务员>>

### 媒体关注与评论

书评要想成顶尖的服务员，必须具体备一流的服务观念和服务技能，必须懂得如何通过捷径快速达到一流水平。

本书正是这样一打造顶尖服务员的速成教程，它能帮助你有7天之内实现成为顶尖服务员的愿望。

本书以简洁明了的文字，对成为一名顶尖服务员所需要具备的技能与技巧进行了深入浅出地阐述，包括强化服务观念、修饰仪容仪表、训练礼节礼仪、加强服务语言表达、提长服务技能、各种服务实战技巧和克服障碍等内容，通俗易懂，可操作性强，既能体现职来培训在的实战性，又具备培训教程的指导意义。

<<7天打造顶尖服务员>>

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>