第一图书网, tushu007.com

<<物业服务沟通与礼仪>>

图书基本信息

书名：<<物业服务沟通与礼仪>>

13位ISBN编号：9787512110359

10位ISBN编号：7512110359

出版时间：2012-7

出版时间：清华大学出版社

作者：龙丁玲 编

页数：295

字数：423000

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

内容概要

龙丁玲主编的《物业服务沟通与礼仪》根据物业管理工作岗位的职业要求，主要介绍礼仪与沟通方面的基本知识与相戈技能训练，全书共分为七个项目。
绪论主要介绍礼仪知识的最要性及如何学好礼仪。
项目一从仪容修饰、表情修养、着装规范、举止行为四个方面介绍物业服务人员的个人礼仪。
项目二介绍如何布置办公环境、如何处理办公室人际关系、如何做好办公室接待工作，如何书写物业管理应用文书和使用现代办公设备等方面的礼仪规范。
项目三讲述在物业管理工作中，称谓、介绍、握手、名片、接待、拜访、出行七方面的礼仪规范。
项目四讲述在物业管理活动中，该习得的公关谈判礼仪、危机处理礼仪、会议礼仪、仪式礼仪、晚会舞会礼仪、宴清馈赠礼仪。
项目五介绍交谈、演讲、使用电话和电子通信时的礼仪规范。
项目六介绍涉外通则、出入境规范及礼仪、国外宗教习俗礼仪、国外节假日习俗礼仪、国别礼仪。

《物业服务沟通与礼仪》可作为高职高等教育、开放教育物业管理专业学生用教材，也可供物业服务企业进行业务学习时的培训教材使用。

<<物业服务沟通与礼仪>>

书籍目录

绪论
任务一为什么要学习礼仪知识
任务二物业服务人员为什么需要学习礼仪知识
任务三当代大学生如何学习礼仪
项目小结
复习思考题
实训设计
项目一物业服务人员的个人礼仪
任务一仪容修饰
任务二表情修养
任务三着装规范
任务四举止行为
项目小结
复习思考题
实训设计
项目二物业管理办公室礼仪
任务一办公环境的布置
任务二物业管理办公室人际交往礼仪
任务三物业管理办公室接待礼仪
任务四物业管理应用文书礼仪
任务五物业管理中现代办公设备使用礼仪
项目小结
复习思考题
实训设汁
项目三物业管理中的日常交往礼仪
任务一称谓礼仪
任务二介绍礼仪
任务三握手礼仪
任务四名片礼仪
任务五接待礼仪
任务六拜访礼仪
任务七出行礼仪
项目小结
复习思考题
实训设计
项目四物业公关活动礼仪
任务一公关谈判礼仪
任务二危机处理礼仪
任务三会议礼仪
任务四仪式礼仪
任务五晚会礼仪
任务六宴请馈赠礼仪
项目小结
复习思考题
项目五物业服务沟通礼仪

第一图书网, tushu007.com

任务一交谈礼仪
任务二演讲礼仪
任务三电话礼仪
任务四电子通信礼仪
项目小结
复习思考题
实训设计
项目六涉外公关礼仪
任务一涉外通则
任务二涉外人员出入境规范及礼仪
任务三国外宗教习俗礼仪
任务四国外节假日习俗礼仪
任务五国别习俗
项目小结
复习思考题
实训设汁
课后习题答案
参考文献

章节摘录

版权页： 插图： 仪容修饰有如下基本要求。
（1）自然 自然是美化仪容的最高境界，它使人看起来真实而生动。
如果失去自然的效果，那就是假。
假的东西没有生命力，更谈不上美了。
（2）协调 美化仪容的协调包括以下四个方面。
一是妆面协调，是指化妆部位色彩搭配、浓淡协调；针对脸部个性特点所化的妆容，整体设计协调。
二是全身协调，是指脸部化妆、发型与服饰协调，力求取得完美的整体效果。
三是角色协渊，是指针对自己在生活中的不同角色，采用不同的化妆手法和化妆品。
如果是在工作场合中作为职业人员，应注意化妆后体现庄重、稳重的气质；如果是作为专门从事公关、礼仪、服务等的人员，要表现出一定的人际吸引魅力就应浓淡相宜，青春妩媚，适合人们的爱美之心。
四是场合协调，是指化妆、发型要与所处的场合气氛要求一致。
日常办公，略施淡妆；四人宴会，可浓妆扮之；参加追悼会，素衣淡妆。
不同场合的不同化妆、发型，不仅会使装扮者内心保持平衡，也会使周围的人身心愉悦。
（3）美观 美丽、端庄的外观仪容是形成良好的个人形象的基本要素之一。
要使仪容达到美观的效果，必须依照规范，根据个人条件，对仪容进行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象。
例如，首先了解自己的脸型及脸的各部位特点，孰优孰劣要心中有数；其次要清楚怎样化妆、美发和矫正，才能扬长避短，变拙陋为俏丽，使容貌更迷人。

编辑推荐

《21世纪高职高专物业管理规划教材:物业服务沟通与礼仪》是由清华大学出版社和北京交通大学出版社出版的，根据物业管理工作岗位的职业要求，主要介绍礼仪与沟通方面的基本知识与相关技能训练，全书共分为七个项目。
《21世纪高职高专物业管理规划教材:物业服务沟通与礼仪》可作为高职高专教育、开放教育物业管理专业学生用教材，也可供物业服务企业进行业务学习时的培训教材料使用。

第一图书网, tushu007.com

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