

<<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>

<<物业服务沟通与礼仪>>

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、宴请馈赠礼仪。

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
- 实训设计

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

<<物业服务沟通与礼仪>>

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

实训设计

课后习题答案

参考文献

<<物业服务沟通与礼仪>>

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。

三是角色协调，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。

<<物业服务沟通与礼仪>>

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。

<<物业服务沟通与礼仪>>

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>