

## <<服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787513609333

10位ISBN编号：7513609330

出版时间：2011-9

出版时间：中国经济出版社

作者：未来之舟

页数：159

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>

## <<服务礼仪>>

### 内容概要

北京未来方舟，国内最早专业从事礼仪培训和研究的机构。

十几年来，已为逾万家各行业单位提供了专业的礼仪培训，以及员工礼仪手册、服务标准化手册的撰写服务。

、出版有《商务礼仪》、《职场礼仪》、《新员工入职礼仪培训手册》、《公务员礼仪培训手册》、《风度何来：最受欢迎的商务礼仪与交往艺术》（男士读本）、《优雅何来：最受欢迎的商务礼仪与交往艺术》（女士读本）、《医务礼仪培训手册》、《销售礼仪》、《中外有别》等17套礼仪图书。曾被中央电视台、中央广播电台、《南方周末》、《中国青年报》、《电子商业时代》、《华尔街日报》、人民网、新华网等逾百家媒体报道。

## <<服务礼仪>>

### 书籍目录

前言

第一讲 职业自律

案例鉴赏：无言的介绍信

一、工作自律

(一)树立积极健康的心态

(二)全心全意为客户服务

(三)要“三心二意”

(四)提高业务水平

(五)律己敬人

(六)时间管理

(七)五不四要

二、仪容自律

三、着装自律

(一)制服穿着要求

(二)西装穿着要求

(三)套裙穿着要求

(四)随意型工作装

礼仪红绿灯：工作自律要诀

第二讲 服务仪态修炼

案例鉴赏：小马哈的故事

一、站姿训练

(一)不雅的站姿

(二)规范站姿训练

二、坐姿训练

(一)不受欢迎坐姿

(二)规范坐姿训练

三、蹲姿训练

四、走姿训练

(一)不受欢迎走姿

(二)规范走姿训练

五、手势训练

(一)手势禁忌

(二)常用手姿

(三)递接物品

(四)规范敬茶

六、表情训练

(一)怎样注视

(二)眼神训练

(三)表情信息

(四)打造亲和笑容

(五)微笑速成训练

七、读懂身体语言

(一)身体语言“三忌”

(二)身体姿态和动作

礼仪红绿灯：仪态修炼要诀：

## <<服务礼仪>>

### 第三讲 文明用语规范

#### 案例鉴赏：小议文明用语

#### 一、服务心态塑造

##### (一)客户方面

##### (二)单位方面

##### (三)自我方面

#### 二、培养语言能力

.....

## <<服务礼仪>>

### 章节摘录

版权页：插图：相对其他电话而言，总机只是一个接入、转出的功能，所以就更强调礼节性，更注重声音形象，普通话标准、口齿清楚、声音优美是具体要求。

除此之外，还要注意以下事项。

#### （1）电话过滤。

总机电话这时候就有了一个功能：过滤功能。

很多总机接线员都有这样的体会：每天都会接到一些莫名其妙、耽误工作的电话，这些电话无非就是做各种产品的推销。

这时候，总机就要适当过滤一下电话，不要让同事们被一些无用的电话耽误正常的工作。

怎么过滤？

这些电话都有个共同点，就是往往只找部门没有具体人的姓名。

当要找的那个部门，而企业又没有该部门，或者说找“广告部负责人”、“人力资源部培训人”、“培训部负责人”之类的含糊说法，就可以询问一下，具体要找的是哪一位？

是哪个单位？

如果说不上来，或者没有说出具体的和公司业务相关的事宜，就不用转接。

特别是找公司负责人的电话，更要注意有效过滤。

在领导看来，接这些电话既浪费时间又烦人。

如果对方说不出负责人的姓名，而且也不是约定的单位就可以直接说：“对不起，老总今天一直在开会。”

” 以此为由推辞掉。

有时候，总机还会被特别交待哪些电话不要转。

这时候，问题就变得更简单了。

当接到“特别”电话之后，可以说：“好的，我帮您转一下。”

” “啊，实在对不起，电话没人接。”

” 或“实在对不起，××今天不在。”

” 采用委婉的拒绝方式，既不会损害公司形象，又给了打电话者足够的面子。

#### （2）及时转接。

总机电话同样要三声之内接起来，拿起电话的第一句话应该是：“您好，××（公司名称，可以是简称）。”

” 之后再转到客户所需要转的分机号码。

作为总机来说，接电话的语气一定要专业。

报出问候语和公司名称的时候，必须显示出积极、热情的语气。

而且，公司名称的最后一个字应该用上提的音调。

另外，吐字必须清晰，语速适中。

## <<服务礼仪>>

### 编辑推荐

《服务礼仪(第2版)》：北京未来之舟礼仪培训机械的倾力之作，逾万家各行业单位培训经验的全面共享。

在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争服务就是营销力，礼仪就是竞争力你只要赶走了一个顾客，就等于赶走了潜在的250个顾客。

有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和单位的良好形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，从而让服务人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

## <<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>