

<<服务接待小技巧>>

图书基本信息

书名：<<服务接待小技巧>>

13位ISBN编号：9787530839935

10位ISBN编号：7530839934

出版时间：2006-1

出版时间：天津科学技术

作者：今井登茂子

页数：215

字数：151000

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>

## <<服务接待小技巧>>

### 内容概要

这本书就是一本沟通的提示集。

为了让选择这个职业的你能更加开心地对待工作，我将提示在此一一写入。

比如：拿商品的时候，你用的是不是拇指和中指呢？

如果不是，你试着用一下中指，你会发现你的手指会显得很整齐，给顾客展示的商品也会得到好评。

最后，别忘了追加一句谢谢您。

到那时，就不只是物品与金钱的交换了，而是已升华到了心与心的交流，顾客也会自然而然地喜欢上你。

人所追求的安乐，不仅限于优雅的音乐会或惬意的旅游，有时更多地会来自你的一句话、一个笑脸。

请相信你自己，你是光芒四射的。

自信起来吧，你的笑容会给周围的人带来光明。

希望这本书能够帮上你的忙。

## <<服务接待小技巧>>

### 作者简介

今井登茂子生于东京，立教大学文学部史学科毕业。  
曾在TBS东京广播公司担任广播员，1971年创立了个人工作室，策划人际沟通课程。  
目前担任日本秘书协会讲师，帝京女子短期大学讲师。

主要著有：《不经意间与人交往的诀窍》、《与下属沟通的诀窍》、《爱与被爱的诀窍》、《受欢迎的职业女性50条》、《不被讨厌的101个做法》、《社会人基本法则》、《不方便时的聪明做法》、《授受常识》、《善于斥善与被斥责》等等。

## <<服务接待小技巧>>

### 书籍目录

1 服务行业的独创 1 你带给顾客的影响 2 做顾客喜欢的人 3 热爱工作 拥有自信 4 拥有一颗平常心 5 学会与内向的顾客交流 6 还有再下些功夫的余地 7 要学会自己思考 8 店员就是华丽的衣架 9 树立顾客至上的思想 10 做顾客的高参 11 服务行业需要同心协力 12 指示要具体 13 不好说的事情用好的表情去表达 14 能记住顾客的名字也许就是最好的礼物 2 努力为大家带来好心情 15 保持Hospitality的精神 16 学会站在客人的立场上思考问题 17 从NO中获取有用的信息 18 诚心诚意为顾客服务 19 并不是消费了才算顾客 20 商品的基本知识渗透在礼仪中 21 试着尽力帮助顾客 22 为了赢得顾客发自内心的感谢而努力 23 不要带着情绪工作 24 闲谈中隐藏着信息 25 在探索中找到最好的办法 26 有时候需要一目了然 27 说明时使用形象的语言 28 使用简洁恭敬的语言 29 要学会预先告知 30 尽量避免使用专用术语 31 一句贴心的问候 3 服务业中的心理学 32 随机应变才是正解 33 要考虑优先顺序 34 同时面对多位客人 35 学会恰到好处 36 需要放低音量的时候 37 有时也需要张大嘴说话 ..... 4 某些动作可以帮你将销售额提高3倍 5 不能忘记的一句话索引

## <<服务接待小技巧>>

### 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>