第一图书网, tushu007.com

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787561367216

10位ISBN编号：756136721X

出版时间：2012-11

出版时间：陕西师范大学出版社

作者：金正昆

页数：266

字数：228000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

在我国古代礼仪典籍《礼记》中有道：“ 礼之以和为贵。
”作者也一向认为：讲究礼仪，意在善待别人；推广服务礼仪，意在营造和谐、宽松的社会氛围。
有鉴于此，在本书中，不仅介绍了仪表修饰、着装规范、礼貌用语、环境优化等现代服务的“ 形式之美 ”，而且着重强调了职业道德、服务意识、以态调整等现代服务的“ 内涵之美 ”。
简言之，在讲授服务礼仪时，作者所倡导的是表里如一；既要讲究“ 形式之美 ”，更要讲究“ 内涵之美 ”。

“ 全新修订，新版上市 ”

作者简介

中国人民大学国际关系学院外交学系主任，礼仪与公关研究中心主任，外交学博士生导师，中国人民公安大学等多所院校兼职教授。
主要从事外交学、传播学、礼仪学研究，其应用礼仪的研究目前在国内居于前沿位置。
个人正式出版专著、教材12部，主编教材6部，个人累计发表约580万字。
代表作为《外交学》、《现代外交学概论》、《现代商务礼仪教程》、《国家公务员礼仪教程》、《社交礼仪教程》、《外事礼仪》、《公务员礼仪》、《服务礼仪教程》、《大学生礼仪》等。
其中《外交学》为国家教育部“十五”与“十一五”规划教材，公务员礼仪为国家教育部十一五规划教材。

<<服务礼仪>>

书籍目录

绪论　礼仪就在你身边
第1篇　服务礼仪概述
第2篇　职业道德
第3篇　服务意识
第4篇　心态调整
第5篇　善始善终
第6篇　仪表修饰
第7篇　着装规范
第8篇　环境优化
第9篇　零度干扰
第10篇　距离有度
第11篇　三A规则
第12篇　礼貌用语
第13篇　文明用语
第14篇　行业用语
第15篇 书面用语
第16篇　电话用语
第17篇　岗前准备
第18篇　接待顾客
第19篇　导购推销
第20篇　售后服务
第21篇 纠纷处理
后记

章节摘录

版权页： 插图： 服务人员一定要建立服务意识——服务就是为别人工作。
为社会工作，为单位工作，为国家工作，为人民工作。
服务意识有没有？
实际上就是你明白不明白，服务是为别人工作。
换言之所有为别人工作的行业和岗位，都可以成为服务。
也就是说，我们每一个人，都有可能、有机会充当服务者的对象。
实际上，从广义上来讲，服务永远是相互的。
在此，我讲的是一种大服务，全社会是一个整体的服务系统。
我为人人，人人为我；我们为社会服务，社会为我们服务；在当代社会上，服务是全方位的，服务是双向的，服务是无所不在的，这就是我要讲的服务意识。
假如广大服务人员意识到这一点的话，就会真正感觉到自己工作的重要性，就会真正认识到自己的本职工作很神圣，很崇高，不可或缺。
你能说护士不重要吗？
护士很重要啊，谁敢说她不重要。
不重要，谁给你打针，谁来护理你，谁来抢救你？
你说保安不重要吗？
那你们家里、你住的小区夜不闭户，路不拾遗，不来盗贼，没有保安行吗？
不行！
交通民警不重要吗？
没有交通民警在那儿指挥交通、疏导车流、纠正违章，会出交通事故，交通能够顺畅吗？
我们倡导服务意识，首先强调服务是重要的，目的是要使广大服务人员对自己的本职工作要树立起神圣感、崇高感和责任感。
也就是说，要找到正确的感觉，我就是要找这样一种感觉。
在倡导服务意识时，还要强调，服务工作没有贵贱尊卑之分。
道理很简单，我们都要意识到，在工作岗位上，我们为社会服务，社会为我们服务。
比如，我给广大听众讲服务礼仪，表面上来讲是我讲你听，实际上我是为你服务，我肯定是为你服务啊。
你是酒店服务生也好，你当导游也好，你为人家按摩也好，你为人家修脚也好，实际上你也很重要啊。
我现在给你讲课，你听我的课，就是我为你服务。
但一个场景，一会儿我到你的餐厅吃饭，你的服务生给我端菜，你的个咨客给我引位，那就是你为我服务。
我现在是老师，你家孩子、学生到我这里来，严格讲我是为学生服务的。
可是我换一个位置，我下了课，我到社会上，我到商场买东西，店员就为我服务；我坐公交车，司乘人员为我服务：我到政府去求助，我办护照，我办边防通行证，我办户籍手续，民警为我服务。
强调有没有服务意识，就是要讲这个问顾。

后记

在现代社会中，服务行业迅速发展，服务工作的重要性得到了广泛的认同，服务人员个人素质的提升亦刻不容缓。
总之，作为社会的一扇窗口，服务行业正备受社会各界的关注。
正所谓“仓廪实而知礼节”，在往昔国人尚且不得温饱之日，礼待宾客通常有其名，而无其实；而在今朝我国社会主义物质文明建设取得长足进展之时，是否遵从服务礼仪，已成为人们评价服务人员服务质量的一项重要尺度。
自20世纪90年代初以来，有关服务礼仪的研究与教学即成为我所从事的礼仪工作的重要内容之一。
1999年1月，我即在中国人民大学出版社出版了《服务礼仪教程》一书。
2005年8月，北京大学出版社又出版了我的专著《服务礼仪》。
在此期间，我受中央教育电视台邀请，在该台主持了《服务礼仪系列讲座》专题节目。
该节目共20讲，曾先后在全国60多家地、市电视台转播，并受到欢迎。
从2007年下半年开始，我应广大读者与陕西师范大学出版社的请求，将自己有关服务礼仪的电视讲座编辑成这本谈话体的《服务礼仪》一书，以期能够为我国广大服务人员服务，为我国即将举行的2008年北京奥运会服务。
在我国古代礼仪典籍《礼记》中有道：“礼之以和为贵。
”我本人也一向认为：讲究礼仪，意在善待别人；推广服务礼仪，意在营造和谐、宽松的社会氛围。
有鉴于此，在本书中，不仅介绍了仪表修饰、着装规范、礼貌用语、环境优化等现代服务的“形式之美”，而且着重强调了职业道德、服务意识、心态调整等现代服务的“内涵之美”。
简言之，在讲授服务礼仪时，我所倡导的是表里如一；既要讲究“形式之美”，更要讲究“内涵之美”。
陕西师范大学出版社，思考者（北京）文化传播有限责任公司，以及本书责任编辑杨磊先生，均为本书的正式出版做了大量的辛苦工作，在此谨一并致谢。
对本书的不足之处，亦恳请各位专家、学者与广大读者予以指正。
最后，谢谢各位亲爱的读者。
作者　2008年1月16日

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

一个人的成功，15%是靠专业知识，85%是靠人际关系与处世能力。
——安德鲁·卡内基

编辑推荐

《服务礼仪(修订本)》编辑推荐：最具实效的礼仪经典，追求品位的魅力范本和礼仪教程。
公司、学校、机关的黄金培训读本。
提升品位的礼仪教程，追求优雅的魅力范本。

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