第一图书网, tushu007.com

<<民航服务.沟通与危机管理>>

图书基本信息

书名：<<民航服务.沟通与危机管理>>

13位ISBN编号：9787801107701

10位ISBN编号：7801107705

出版时间：2006-12

出版时间：中国民航

作者：陈淑君

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

<<民航服务.沟通与危机管理>>

内容概要

民航服务与沟通培训的最新实用教材
应对服务危机的有效管理法则
民航是一个科技密集型的现代化运输行业，安全是其运行的第一要素；然而仅有安全还不能完全体现这一行业的先进性和优势，优质高效的服务是占据更广泛市场空间的必要条件。

民航提供给消费者的产品就是服务，它是影响消费者满意程度的重要因素。
旅客对民航服务是有期望值的，如果得不到他所期望或更好的服务，他会感觉失望甚至放弃，同时，这种体验转而会影响更多旅客对民航企业的看法。
因此，服务质量的高低和服务意识的强弱直接影响民航企业的生存地位与发展前景。

本书结合案例深入浅出地阐述了服务的本质与规范，与旅客沟通的原则与技巧以及不正常航班危机管理等一些重要而具有创新意义的课题，分析透彻，立论鲜明，文字平实，既适合对服务在一线的广大民航员工进行职业培训之用，也便于服务人员自学阅读，还会使管理者从众有所领悟，了解到一些管理与沟通的方式和技巧。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

陈淑君，四川广安人，双学士，中国民航管理干部学院教授。
研究特长为服务学、沟通学、领导学、危机管理与公关。

曾撰写出版过专著《中西部地区中小企业加入WTO后面临的挑战》、《饭店经营竞争研究》、《服务——从业人员服务意识提升培训》；主编过教材《饭店管理基础知识》、《新编旅游市场营销学》、《现代公共关系学原理及应用》等；并公开发表论文40余篇。

近年为民航系统广大一线服务及管理人员进行服务、沟通类的职业培训，深受学员欢迎。

第一图书网, tushu007.com

<<民航服务.沟通与危机管理>>

书籍目录

第一部分 服务
第一章 服务概述
第一节 服务意识
第二节 服务
第二章 服务的本质
第一节 服从
第二节 服侍照顾
第三节 民航员工职业道德
第三章 服务规范
第一节 服务仪态
第二节 服务语言
第三节 服务仪容
第四节 服务效率
第四章 民航服务
第一节 民航服务原则
第二节 民航服务关系
第二部分 有效沟通
第一章 有效沟通的基本知识
第一节 有效沟通的益处
第二节 有效沟通
第三节 权变沟通
第二章 特殊旅客沟通
第一节 投诉旅客沟通
第二节 两舱旅客沟通
第三章 内部沟通
第一节 内部沟通基本知识
第二节 上行沟通
第三节 下行沟通
第四节 冲突管理
第三部分 危机管理
第一章 危机管理
第一节 危机意识
第二节 危机管理
第二章 不正常航班危机管理
第一节 不正常航班危机公关
第二节 媒体协调与危机公关
第三章 个人危机管理
第一节 职场表现
第二节 个人危机管理
参考文献

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