第一图书网, tushu007.com

<<民航旅客服务与沟通>>

图书基本信息

书名：<<民航旅客服务与沟通>>

13位ISBN编号：9787811255171

10位ISBN编号：7811255170

出版时间：2010-11-01

出版时间：中国海洋大学出版社

作者：邓永萍 编

页数：125

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

内容概要

《高职高专“十二五”规划教材·公共基础类：民航旅客服务与沟通》从基本的服务、沟通概念切入，系统、全面地介绍服务沟通的基本原理，紧密结合中国民航业的环境以及大量的案例，介绍了民航服务沟通的各种情景，并针对民航服务中容易出现的问题，提出了多种解决方案。
全书注重实践与理论相结合，内容实用。
本书是高职院校航空服务类学生学习服务与沟通必修课程的教学用书。
主要包括服务概述、空中客舱服务和地面服务、有效沟通概述、服务中的有效演讲、民航服务沟通、民航特殊旅客服务沟通、民航服务人员的内部沟通以及提高民航员工的服务沟通能力等内容。
本书可作为高职院校民航客舱服务专业、民航运输、民航安检等专业的学生用书，也可以作为旅游或其他服务类专业学生的选修课教材。

<<民航旅客服务与沟通>>

书籍目录

第一章 服务概述第一节 服务一、服务的概念二、服务的释义和特性三、服务的分类四、服务的层次第二节 服务的本质和基本原则一、服务的本质二、服务的基本原则第三节 民航服务一、民航服务的含义二、民航服务的特性三、民航服务的分类及内容四、民航服务的原则五、民航服务的关系第四节 服务意识与服务礼仪一、服务意识的定义二、服务意识的内涵三、现代服务意识四、服务意识涉及的内容五、民航服务意识六、民航服务礼仪第五节 民航服务规范一、服务仪态二、服务语言与举止三、服务效率第二章 空中客舱服务和地面服务第一节 空乘岗位一、空乘服务人员的定义二、空乘岗位的职业要求三、空乘职业道德的内涵及养成第二节 空乘服务一、空乘服务的概念二、空乘服务的特点三、我国空乘服务存在的主要问题第三节 空中客舱服务一、客舱服务的含义二、空中客舱服务的基本内容三、客舱服务员的具体职责四、客舱服务流程第四节 民航地面服务一、办理登机手续二、旅客到达三、旅客中转第三章 有效沟通概述第一节 有效沟通的基本原理一、有效沟通的含义二、沟通技能的重要性和意义三、有效沟通的基本要素四、沟通的风格五、沟通的个性特征六、沟通的种类第二节 有效沟通一、有效沟通的原则二、如何进行有效沟通三、沟通的作用第三节 语言沟通一、语言沟通的三个层面二、正确理解词语和语言第四节 非语言沟通一、肢体语言的含义二、非语言沟通的类型和特点第五节 有效说服一、说服的步骤二、说服的方法第四章 服务中的有效演讲第一节 演讲前的准备一、了解听众二、目的准备三、搭建架构四、收集素材五、撰写讲稿六、预演第二节 开场白一、提问法二、摆事实法三、幽默诙谐开头法四、讲故事法五、触景生情法第三节 演讲过程一、合理利用提纲二、充分展现主题三、融合情理四、不时制造点小高潮五、利用辅助工具第四节 结尾一、激情收尾二、诙谐幽默收尾三、提出令人深思的问题四、总结自己的主要观点五、请求或号召采取行动第五章 民航服务沟通第一节 民航服务沟通的含义和目的一、民航服务沟通的含义二、民航服务沟通的目的第二节 民航服务沟通心态一、正确的民航旅客服务沟通心态二、避免出现服务沟通障碍第三节 有效的民航服务沟通技巧一、了解服务沟通对象二、有效的服务沟通技巧三、服务沟通的语言技巧四、让人听了感到愉快的十句话五、学会积极倾听六、空乘服务的语言艺术与沟通技巧第六章 民航特殊旅客服务沟通第一节 民航特殊旅客服务一、特殊旅客的定义二、特殊旅客客舱安排与服务第二节 特殊旅客的服务沟通技巧一、特殊情况下的沟通技巧二、对待特殊旅客的服务沟通技巧第三节 突发事件的服务沟通一、突发事件的种类和特点二、突发事件对旅客的影响三、突发事件的积极应对策略四、突发事件中旅客的心理与沟通第七章 民航服务人员的内部沟通第一节 内部沟通的基本原理一、内部沟通的基本类型二、内部沟通的原则三、内部沟通的障碍第二节 民航服务人员内部沟通的技巧一、民航人员内部沟通的必要性和方法二、“五心”沟通的内容三、内部四大沟通技巧四、团队内部表扬与批评的艺术五、民航服务人员的内部沟通机制第八章 提高民航员工的服务沟通能力第一节 民航事业发展对民航服务的基本要求……附录 国内主要航空公司服务理念简介参考文献

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