

## <<铁路客运服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<铁路客运服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787113067267

10位ISBN编号：7113067263

出版时间：2006-1

出版时间：中国铁道出版社

作者：董正秀，张苏敏主

页数：172

字数：155000

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>

## <<铁路客运服务礼仪>>

### 前言

铁路旅客运输服务礼仪是一种与旅客交往过程中所应具有的相互尊重、亲善和友好的行为规范和艺术，是“以客为尊、以人为本”理念的具体体现，也是铁路优质服务的重要组成部分。

目前，随着我国国民经济的快速发展和国内国际之间人员交流的不断扩大，旅客运输量呈全面快速增长的态势。

铁路、民航、公路对客运目标市场的争夺越发激烈，在长、中、短途旅客运输中出现互相渗透的迹象和趋势。

对广大铁路客运服务人员来讲，规范、优雅的服务礼仪能够展示客运员工的外在美和内在修养，能够更容易拉近与旅客的距离，提高旅客的满意度和忠诚度，提升铁路的企业形象，实现铁路优质服务品牌的增值。

提升自己的服务礼仪水平和质量，除了要加强爱岗敬业和职业道德教育，提高自己的服务意识，掌握整个服务过程中旅客的需求外，还要从服务形象、服务礼仪等基础的技能培训着手，认识到服务意识是前提、服务技能是基础，不断改进服务工作、提升服务礼仪水平，树立铁路服务的良好窗口形象。

我们针对铁路客运服务礼仪的现状和在日常教学和铁路职工培训中的积累，编写了这本《铁路客运服务礼仪》教材，主要分为礼仪介绍、礼仪基本规范、车站服务礼仪、列车服务礼仪四个部分，其中董正秀编写了第一章部分、第五章部分和第六章，张苏敏编写了第一章部分和第七章，张翼编写了第二、三、四章和第五章部分，全书由董正秀、张苏敏担任主编，周平副教授主审。

在本书编写过程中，我们参考、借鉴了国内外一些专家学者的著作并引用了部分相关材料，得到了多方的大力帮助，在此一并表示深深感谢。

## <<铁路客运服务礼仪>>

### 内容概要

本书从礼仪的起源、含义、功能、作用出发，系统介绍了仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范，结合运输行业实际详细介绍了铁路运输车站服务礼仪和列车服务礼仪。

《铁路客运服务礼仪》内容详实、结构合理、语言精练通顺，并配有大量礼仪图片，对提高个人修养、改善服务形象、改进服务工作、提升服务礼仪水平、树立铁路服务的良好窗口形象定会有所帮助。

《铁路客运服务礼仪》可作为中、高等职业学校运输专业学生及运输行业职工的培训教材，也可作为运输服务礼仪知识的参考资料和普及读本。

## <<铁路客运服务礼仪>>

### 书籍目录

- 第一章 绪论
  - 第一节 礼仪的含义、起源及发展
  - 第二节 礼仪的功能和作用
  - 第三节 东西方礼仪
- 第二章 仪态
  - 第一节 面部仪态
  - 第二节 静态仪态
  - 第三节 动态仪态
- 第三章 仪容与服饰
  - 第一节 女士仪容
  - 第二节 男士仪容
  - 第三节 服饰礼仪
- 第四章 沟通礼仪
  - 第一节 语言沟通
  - 第二节 见面沟通
- 第五章 车站服务礼仪
  - 第一节 车站服务礼仪概述
  - 第二节 候车厅服务礼仪
  - 第三节 其他岗位服务礼仪
- 第六章 列车服务礼仪
  - 第一节 乘务礼仪
  - 第二节 旅客运输作业标准
  - 第三节 车容礼仪
  - 第四节 餐车礼仪
- 参考文献

## <<铁路客运服务礼仪>>

### 章节摘录

(二) 各种脸型的化妆1.椭圆脸椭圆脸可谓公认的理想脸型,化妆时宜注意保持其自然形状,突出其可爱之处,不必通过化妆去改变脸型。

胭脂,应涂在颊部颧骨的最高处,再向上向外揉化开去。

唇膏,除嘴唇唇形有缺陷外,尽量按自然唇形涂抹。

眉毛,可顺着眼睛的轮廓修成弧形,眉头应与内眼角齐,眉尾可稍长于外眼角。

正因为椭圆形脸是勿需太多掩饰的,所以化妆时一定要找出脸部最动人、最美丽的部位,而后突出之,以免给人平平淡淡、毫无特点的印象。

2.长脸型长脸型的人,在化妆时力求达到的效果应是:增加面部的宽度。

胭脂,应注意离鼻子稍远些,在视觉上拉宽面部。

抹时,可沿颧骨的最高处与太阳穴下方所构成的曲线部位,向外、向上抹开去。

粉底,若双颊下陷或者额部窄小,应在双颊和额部涂以浅色调的粉底,造成光影,使之变得丰满一些。

眉毛,修正时应令其成弧形,切不可有棱有角的。

眉毛的位置不宜太高,眉毛尾部切忌高翘。

3.圆脸型圆脸型给人可爱、玲珑之感,若要修正为椭圆形并不十分困难。

胭脂,可从颧骨起始涂至下颌部,注意不能简单地在颧骨凸出部位涂成圆形。

唇膏,可在上嘴唇涂成浅浅的弓形,不能涂成圆形的小嘴状,以免有圆上加圆之感。

粉底,可用来在两颊造阴影,使圆脸削瘦一点。

选用暗色调粉底,沿额头靠近发际处起向下窄窄地涂抹,至颧骨部下可加宽涂抹的面积,造成脸部亮度自颧骨以下逐步集中于鼻子、嘴唇、下巴附近部位。

眉毛,可修成自然的弧形,可作少许弯曲,不可太平直或有棱角,也不可过于弯曲。

4.方脸型方脸型的人以双颊骨突出为特点,因而在化妆时,要设法加以掩蔽,增加柔和感。

胭脂,宜涂抹得与眼部平行,切忌涂在颧骨最突出处。

可抹在颧骨稍下处并往外揉开。

## <<铁路客运服务礼仪>>

### 编辑推荐

《铁路客运服务礼仪》是由中国铁道出版社出版的。

<<铁路客运服务礼仪>>

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>