

<<停车场服务员培训教材>>

图书基本信息

书名：<<停车场服务员培训教材>>

13位ISBN编号：9787114078187

10位ISBN编号：7114078188

出版时间：2009-7

出版时间：人民交通出版社

作者：晏启鹏 等主编

页数：152

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>

<<停车场服务员培训教材>>

内容概要

本书分为7章，主要内容包括停车场服务人员基本素质、停车服务基础、停车服务业务操作、服务意识与服务礼仪的规范化、停车场顾客的增值服务等，同时还摘录了停车服务员工作中可能会涉及的一些法律法规，以及国内部分城市停车管理的现行规定，供停车服务员需要时查用。

本书可作为停车服务员岗位培训的教材，也可作为城市管理者、城市交通管理者、物业管理者等相关人员的参考书籍或培训教材。

<<停车场服务员培训教材>>

书籍目录

第一章 停车场服务人员基本素质 第一节 职业道德 第二节 服务意识 第三节 知识结构 第四节 职业技能
第二章 停车服务基础 第一节 停车场的概念、分类 第二节 驾驶员的交通特性 第三节 机动车分类及常见故障 第四节 停车场主要设施设备
第三章 停车服务业务操作 第一节 车辆停放管理 第二节 车辆停放指挥手势 第三节 收费的流程与要求 第四节 保洁 第五节 停车场安全防范 第六节 停车场交通事故处理 第七节 消防管理与防范 第八节 停车服务员处理紧急情况的管理规定
第四章 停车场服务员军训 第一节 军训的意义 第二节 军训规定 第三节 军训训练内容
第五章 服务意识与服务礼仪的规范化 第一节 培养服务意识的重要性 第二节 服务意识的培养 第三节 服务礼仪规范
第六章 停车场顾客的增值服务 第一节 停车场顾客增值服务内涵 第二节 基本型顾客增值服务 第三节 拓展型顾客增值服务 第四节 面向顾客需求的增值服务模式 第五节 顾客增值服务的推广
第七章 停车场服务人员劳动保障 第一节 劳动合同 第二节 劳动安全防护 第三节 职业培训 第四节 社会保险与福利 第五节 劳动争议处理
附录一 中华人民共和国民法通则（节选）附录二 中华人民共和国消费者权益保护法（节选）附录三 停车场建设和管理暂行规定（节选）附录四 中华人民共和国道路交通安全法（2007修正）（节选）附录五 中华人民共和国道路交通管理条例（节选）附录六 上海市停车场（库）建设管理规定（节选）附录七 广州市停车场管理办法（节选）参考文献后记

<<停车场服务员培训教材>>

章节摘录

第一章 停车场服务人员基本素质 停车场是指供各种机动车和非机动车停放的露天或室内场所，分为专用停车场和公共停车场。

专用停车场是指主要供本单位车辆停放的场地和私人停车场地；公共停车场是指主要为社会车辆提供服务的停车场所。

在现代社会，随着经济的发展、人民生活水平的提高，城市小汽车拥有量逐年增加，城市中心城区的停车压力日渐增大。

车辆的增多加速了停车场的发展，CBD地区修建了大量的停车场，主要集中在商场、大型超市、商业写字楼等周边位置。

目前，停车场已从早期的单纯人工管理发展到打卡收费、计算机管理。

因此，对于停车场服务人员的素质也提出了更高的要求。

对于“素质”这一概念有多种解释，《辞海》的定义为：人的生理上原来的特点；事物本来的性质；完成某种活动的基本条件。

对于停车场服务人员来说，其基本素质就是服务人员完成停车场服务所应具备的基本条件，具体来说，包括了职业道德、服务意识、知识结构、职业技能等四部分。

第一节 职业道德 道德即被人们的经济条件所决定的评价人们的思想和行为的善与恶，光荣与耻辱，公正与偏私的感觉、观念、原则和规范的总和。

它依靠社会舆论，社会习俗和人们内心信念的力量，保证人们对它的遵守。

道德通过社会教育、社会舆论等各种社会形式，使人形成一定的信念，逐渐形成一定的生活、工作等行为的习惯。

职业道德是从事一定职业活动时所应遵循的行为规范。

它规定人们在履行职责中的行为，规定人们应该怎样或者不应该怎样，从而调节内部与外部的道德关系。

.....

<<停车场服务员培训教材>>

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>