

<<服务礼仪教程>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪教程>>

13位ISBN编号：9787300096759

10位ISBN编号：7300096751

出版时间：2010-3

出版时间：中国人民大学出版社

作者：金正昆

页数：294

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>

<<服务礼仪教程>>

内容概要

本书主要介绍了从事服务行业的工作者在工作中应掌握的礼仪规范，详细介绍了仪容、仪态、服饰、语言等方面的行业规范。

可帮助读者全面了解服务礼仪，提升企业形象与个人形象。

第三版在保留上一版主体内容的基础上，本着与时俱进的精神，对各章节内容进行了增加或调整；同时，在本系列教材各分册的章节中，新增了“学习目的”、“本章要点”及课后“思考题”等新的内容，更便于读者学习掌握。

<<服务礼仪教程>>

作者简介

金正昆，浙江东阳人，1959年出生。

中国人民大学教授，中国人民大学国际关系学院外交学系主任、礼仪与公共关系研究中心主任，外交学博士生导师。

目前主要从事外交学、礼仪学、传播学与公共关系学的研究。

其交往艺术与应用礼仪的研究，目前国内居于前沿位置，现为中国人民公安大学、中国青年政治学院、西北大学、西南大学等多所院校兼职教授。

已正式出版专著、教材18部，主编教材、著作多部，发表论文与文章百余篇，累计个人发表约720万字，其代表作有《外交学》、《现代外交学概论》、《公务员礼仪》、《商务礼仪》、《涉外交际礼仪》、《社交礼仪概论》等。

在国内高校中率先开设礼仪课程，并积极致力于向全社会推广、普及礼仪。

<<服务礼仪教程>>

书籍目录

导论 第一章 服务礼仪的基本理论 一、职业道德 二、角色定位 三、双向沟通 四、阳光心态
五、三A法则 六、首轮效应 七、亲和效应 八、末轮效应 九、零度干扰 思考题 第二章 服
务人员的仪容规范 一、面部修饰 二、肢部修饰 三、发部修饰 四、化妆修饰 思考题 第三章
服务人员的仪态规范 一、站立姿势 二、行进姿势 三、蹲坐姿势 四、手臂姿势 五、表情神
态 思考题 第四章 服务人员的服饰规范 一、正装选择 二、便装选择 三、饰物选择 四、用
品选择 思考题 第五章 服务人员的语言规范 一、礼貌用语 二、文明用语 三、行业用语 四
、书面用语 五、电话用语 思考题 第六章 服务人员的岗位规范 一、岗前准备 二、顾客接待
三、导购推销 四、售后服务 五、纠纷处理 六、位次安排 思考题 主要参考书目 第一版后
记 第二版后记 第三版后记

<<服务礼仪教程>>

章节摘录

插图：（二）服务态度服务人员要做好本职工作，在服务态度上必须对自己有一定的、规范化的要求。

在我国，对于服务人员在服务态度上的总的要求是：热情服务、礼待宾客、以质见长。

所谓服务态度，主要是指服务人员对于服务工作的看法，以及在为服务对象进行服务时的具体表现。

一名服务人员的服务态度端正与否，通常直接影响到他为服务对象所提供的服务的好坏。

服务人员必须充分地认识到：自己所从事的服务工作，是整个社会分工的重要组成部分之一。

从根本上说，服务工作处于生产领域与消费领域的中间环节。

只有通过服务人员的辛勤努力的工作，人民群众日益增长的物质文化生活的需要才能最终得以满足，社会主义的生产目的才能最终得以实现。

所以可以认真而客观地说：服务人员的工作是重要的工作，服务人员的岗位是光荣的岗位，服务人员的职业是高尚的职业。

服务人员正确的服务态度，具体体现于为服务对象进行服务时的表现上面。

热情服务在中国这样一个社会主义国家里，服务行业的根本宗旨，就是要全心全意为人民服务。

全心全意为人民服务，就是要求服务人员“以民为本”，将人民群众当作自己真正的主人。

处处想人民群众之所想，急人民群众之所急，切切实实地为人民群众多办事、办实事、办好事。

全心全意为人民服务，不但要求服务人员要为人民群众多办事、办实事、办好事，而且还要求服务人员在为人民群众服务时，要在自己的服务态度上有所改进、有所提高。

从严格的意义上来讲，服务人员为服务对象所提供的服务，既包括了物质方面的内容，同时也应当令对方获得一定的精神方面的满足。

当社会生产力日益发达，全社会的文明程度日益提高之时，服务对象对于自己在服务过程中能否获得精神上的满足，往往就愈加重视。

要在服务过程中从精神上满足服务对象，就要求服务人员要对对方热情服务。

所谓热情服务，就是要求服务人员在为服务对象进行服务时，要以“情”见长、以“情”动人。

在为对方进行服务的具体过程中，要积极、主动、耐心、细致、周到，并且充满温馨。

最重要的是：这一切都必须出自真心，而绝对不是虚情假意。

<<服务礼仪教程>>

后记

1998年至1999年之间，我所撰写的“实用礼仪系列教材”（含《社交礼仪教程》、《政务礼仪教程》、《商务礼仪教程》、《服务礼仪教程》、《涉外礼仪教程》等五册）由中国人民大学出版社陆续出版。

此后，这一系列礼仪教材由中国人民大学出版社多次重印，成为畅销书，并且被国内近百所大学选作教材或教学参考书。

与此同时，我本人也多次应邀在中央电视台、中央教育电视台、中央人民广播电台等多家媒体主持过礼仪栏目，以上述教材作为蓝本，系统讲述礼仪知识，并受到欢迎。

古人云：“衣食足而知礼仪。”

礼仪知识在今日备受我国广大人民群众与整个社会的重视，实际上从一个侧面真实地反映了我们的伟大祖国正在走向繁荣富强，我国广大人民群众的精神生活与文化品位正在不断地得到提升。

能够以自己的微薄之力为我国的社会主义精神文明建设做出贡献，能够以自己肤浅的知识为祖国与人民服务，令我深感荣幸之至。

迄今为止，这套丛书已出版近6年。

在此期间，我听到了不少读者与专家、学者、同行的意见或建议，自己也发现了它所存在的某些缺陷与不足。

从2002年下半年起，在中国人民大学出版社贺耀敏社长、周蔚华总编辑与本书策划编辑李宏、司马兰的反复督促下，我即着手对其进行全面的修订，并改称“21世纪实用礼仪系列教材”。

现此项工作已告完成，正式予以再版。

此次修订，我重点注意如下三个方面：第一，坚持与时俱进，努力为其注入新观点、新知识。

第二，突出其规范性、系统性与可操作性。

<<服务礼仪教程>>

编辑推荐

《服务礼仪教程(第3版)》：21世纪实用礼仪系列教材

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>