

<<现代服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787307059221

10位ISBN编号：7307059223

出版时间：2007-12

出版时间：湖北武汉大学

作者：邹翊燕[等]编著

页数：321

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>

<<现代服务礼仪>>

内容概要

《现代服务礼仪》是我国著名礼仪专家、武汉大学李荣建教授主编的“现代礼仪丛书”之一。

服务礼仪是服务行业的从业人员在工作中应当遵循的行为规范。

本书内容主要包括服务人员的仪容、仪态、语言，以及银行、医院、旅游服务礼仪等。

本书既可作为大专院校学生使用的教材，也可作为广大青年朋友的通俗读物。

学习和实践服务礼仪，有利于服务人员树立个人和企业的良好形象，赢得客户的理解、信任和好感。

<<现代服务礼仪>>

书籍目录

前言第一章 服务礼仪的概述 第一节 服务礼仪的含义及其特征 第二节 服务礼仪的要求 第三节 服务礼仪的规范 第四节 服务礼仪的技巧第二章 服务礼仪的原则 第一节 尊重友善 第二节 首轮效应 第三节 平等自律 第四节 适度表达 第五节 始终如一第三章 服务人员的仪容——外在的吸引 第一节 面部的修饰 第二节 头发的修饰 第三节 肢体的修饰 第四节 女性的化妆第四章 服务人员的服饰——恰当的装饰 第一节 服饰的功能与要求 第二节 正装的选择与穿着 第三节 西服的选择与穿着 第四节 套裙的选择与穿着 第五节 旗袍的选择与穿着 第六节 饰品的配戴 第七节 常规用品的使用第五章 服务人员的仪态——魅力的展现第六章 服务人员的语间——沟通的技巧第七章 银行服务礼仪第八章 医院服务礼仪第九章 旅游服务礼仪附录 主要参考书目后记

<<现代服务礼仪>>

编辑推荐

《现代服务礼仪》由武汉大学出版社出版。

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>