

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787500534914

10位ISBN编号：7500534914

出版时间：1997-08

出版时间：中国财政经济出版社

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>>

书籍目录

- 第一章 服务礼仪概述
 - 第一节 礼仪的概念与特征
 - 第二节 礼仪的形成及演变
 - 第三节 服务礼仪的作用与意义
- 第二章 服务人员的基本要求
 - 第一节 服务人员的素质
 - 第二节 服务人员的仪表
 - 第三节 服务人员的仪态
- 第三章 服务语言礼仪
 - 第一节 服务语言的基本要求
 - 第二节 礼貌服务用语
- 第四章 日常交往礼仪
 - 第一节 见面的礼节礼仪
 - 第二节 礼仪交往
 - 第三节 会议与庆典礼仪
- 第五章 前厅及客房服务礼仪
 - 第一节 前厅服务礼仪
 - 第二节 客房服务礼仪
- 第六章 餐厅服务礼仪
 - 第一节 中餐服务礼仪
 - 第二节 西餐服务礼仪
 - 第三节 宴会服务礼仪
- 第七章 宾馆其他岗位的服务礼仪
 - 第一节 商场服务礼仪
 - 第二节 酒吧服务礼仪
 - 第三节 电话总机服务礼仪
 - 第四节 导游服务礼仪
 - 第五节 汽车司机服务礼仪
 - 第六节 康乐服务的礼仪
- 第八章 涉外服务礼仪
 - 第一节 外事活动礼仪
 - 第二节 涉外服务礼仪的基本要求
 - 第三节 我国主要客源国和地区的礼节与风俗
- 第九章 习俗礼仪
 - 第一节 婚寿庆丧中的礼仪
 - 第二节 宗教活动的礼仪
 - 第三节 礼俗常识
 - 第四节 礼仪禁忌

<<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>