第一图书网, tushu007.com

<<家庭服务业职业经理人>>

图书基本信息

书名：<<家庭服务业职业经理人>>

13位ISBN编号：9787504595799

10位ISBN编号：7504595799

出版时间：2012-4

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：万梦萍

页数：214

字数：233000

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

第一图书网, tushu007.com

<<家庭服务业职业经理人>>

内容概要

《家庭服务业职业经理人》从家庭服务业职业经理人如何就业、稳定从业出发，对即将进入职业经理人岗位的人员进行从心理到技能的全方位培训，全书分为七章，主要内容包括：家庭服务业职业经理人职位认知，家庭服务业职业经理人必备的管理常识，家庭服务人员的管理，家庭服务业务管理，家庭服务投诉的处理，家庭服务企业合同管理，家庭服务企业精细化管理。
《家庭服务业职业经理人》处处体现着作者经年从事家庭服务行业管理实践的实战经验，是一本源于实践、指导实践的实务指南。

《家庭服务业职业经理人》是家庭服务业职业经理人就业前规范化培训用书，也可供家庭服务业相关人员学习参考。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

万梦萍，深圳市佳居乐家政服务连锁管理有限公司董事长，深圳市好普婴幼儿教育发展有限公司董事长，英国好普婴幼儿家庭陪伴式教育机构中国区域总裁。
中国家庭服务业协会副秘书长，常务理事；广东省家庭服务业协会副会长；深圳市家庭服务业协会副会长；陕西省家庭服务业协会副会长；中国时代十大杰出企业家。
先后编写出版了《怎样做家政》《家庭服务员初级教程》及零起点就业直通车的《育婴员》《月嫂》《家政员》《老人护理员》等。

第一图书网, tushu007.com

<<家庭服务业职业经理人>>

书籍目录

第一章 家庭服务业职业经理人职位认知
第一节 家庭服务业的认知
一、家庭服务业的概念
二、家庭服务企业的运营模式
三、家庭服务业职业经理人的职业现状和前景
第二节 家庭服务业职业经理人的职业操守
一、诚实守信
二、忠诚
三、爱岗敬业
四、办事公道
五、遵纪守法
六、树立与企业共同发展的愿景
第二章 家庭服务业职业经理人必备的管理常识
第一节 有效的领导
一、家庭服务业职业经理人是领导者
二、成功领导者的特征
三、培养你的领导能力
第二节 有效的授权
一、哪些工作可以授权
二、授权要素的构成
三、授权的误区
四、有效授权技巧
第三节 指示与汇报
一、听上级的指示
二、给下属下指示
三、向上司汇报工作
四、听取下属的汇报
第四节 召开或参加会议
一、召开有效率的会议
二、参加会议的技巧
第五节 有效的沟通
一、什么是沟通
二、沟通的方法
三、有效沟通的障碍
四、特殊的沟通技能：倾听
五、沟通中的反馈技巧
六、主动沟通的时机与内容
第三章 家庭服务人员的管理
第一节 家庭服务人员招聘
一、家庭服务人员招聘的方式
二、招聘时资料的验证
第二节 家庭服务人员培训
一、培训的方式
二、家庭服务人员培训的内容
三、家庭服务人员培训工作计划

第一图书网, tushu007.com

四、培训考试
第三节 家庭服务人员日常管理
一、家庭服务人员上岗管理
二、家庭服务人员奖惩管理
三、家庭服务人员档案管理
第四章 家庭服务业务管理
第一节 家庭服务信息管理
一、客户信息的收集与管理
二、服务质量信息反馈
第二节 服务员的派遣与跟踪
一、上岗前资料的核实
二、安排家庭服务人员提供上门服务
三、不同类型的服务管理方法
四、家庭服务质量的跟踪管理
第五章 家庭服务投诉的处理
第一节 投诉的认识
一、投诉的价值
二、投诉原因分析
三、对待投诉的正确态度
第二节 积极的投诉管理
一、鼓励客户或服务员投诉的方式
二、建立投诉管理流程
三、建立投诉管理的标准
四、避免投诉管理误区
第三节 投诉处理技巧
一、要有一个良好的心态
二、如何对付不高兴的客户或服务员
三、如何应对不同类型的投诉者
四、如何面对喜欢投诉的人
五、怎样对客户或服务员说“不”
六、通过积极倾听、有效交流来化解情绪
七、怎样在电话中化解客户或服务员的投诉
八、不同投诉情境的处理细节
九、投诉话术
十、投诉处理的文书技巧
第四节 如何预防投诉
一、与客户和服务员建立伙伴关系
二、扮演客户或服务员的角色
三、提高员工满意度
四、进行服务保证与服务补救
第六章 家庭服务企业合同管理
第一节 劳动合同的管理
一、劳动合同的内容
二、订立劳动合同的法律依据
三、劳动合同的签订形式
四、劳动合同订立的最佳时机
五、签订劳动合同的步骤

第一图书网, tushu007.com

第二节 家庭服务合同
一、家庭服务合同的表述
二、家庭服务合同的形式
三、家庭服务合同的内容
四、签署家庭服务合同的流程
五、服务合同的管理
六、如何解除服务合同
第三节 劳务输送合作
一、劳务输送合作的目的
二、劳务输送合作的对象
三、双方权利义务的确定——劳务输送协议
第七章 家庭服务企业精细化管理
第一节 管理制度化
一、制度化管理的好处
二、管理制度的内容
三、管理制度的范围
四、管理制度的有效执行
五、家庭服务企业管理制度范本
第二节 业务流程化
一、业务流程的分类
二、业务流程化的具体要求
三、业务流程的梳理
四、制作流程图
五、业务流程范本
第三节 作业标准化
一、作业标准化的作用
二、好标准的制定要求
三、有选择性地制定标准文件
四、标准文件：作业指导书
五、作业指导书范本

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

（7）为了避免冷落别人，你在听对方说话时应该面朝对方，两眼平视对方的眼睛表示你很感兴趣，并且很想听对方讲话。
你的手臂和腿不得交叉。
因为双臂和双腿相互交叉表明你很拘谨而且心存疑虑。
你应该让自己与对方保持适当的距离，太远或太近都会使对方感到不安。
交谈时相隔1米较合适。
（8）避免作出分散注意力的动作和手势。
不要坐得太僵直。
应该根据对方的谈话随时调整你的姿势，一个善于倾听的人往往不会受条件的影响而分心。
关闭电视机或音响，把门关上。
如果是在工作场所交谈，不应该接听电话，并请来访的人在别处等你。
消除你和谈话者之间的障碍。
不要独自坐在办公桌前面对着谈话者，这样只会设置心理上的障碍并阻碍正常的沟通。
（9）大多数倾听者自己说得太多。
要学会沉默回应的艺术。
一个成功的倾听者往往懂得什么时候采取应答式倾听，什么时候采取沉默式回应。
（10）学会读懂形体语言是有效倾听的一个重要技巧，因为人与人之间的很多沟通是不需要通过语言来进行的。
有时人们试图通过控制自己的非语言沟通来掩盖自己的感情，这样做往往能够奏效。
因为大多数情况下，人们尽管可以控制自己的非语言表达，但他们的感情还是会流露出来的；形体语言有时非常清楚，有时却不容易分辨。
只有当倾听者对说话一方的形体语言作出正确的反应时，两人才得到沟通。
（11）无论从事何种工作或何种职业，特别是从事家庭服务工作，有效倾听都是成功的关键。
但是，想提高倾听的水平不是件容易的事。
如果一个人一辈子都没有养成良好的倾听习惯，那就根本无法弥补。
当然，你不是可以凭借所学到的知识并加上实践来改进自己的倾听技巧。
倾听常常是一种令人高兴的事，也是一件必须做的事。
倾听是所有沟通方式中最重要的一种。
只有通过倾听，你才能学会说话、阅读和写作。
倾听并不是一种被动的活动，成功的倾听方式将使我们的沟通变得卓有成效和意义重大。
……

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《家庭服务业规范化服务就业培训指南：家庭服务业职业经理人》是由中国家庭服务业协会推荐的家政服务工程适用教材。

第一图书网, tushu007.com

<<家庭服务业职业经理人>>

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