

<<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>

## <<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。

## <<家庭服务业职业经理人>>

### 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。

## <<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

##### 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

## <<家庭服务业职业经理人>>

### 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、鼓励客户或服务人员投诉的方式
- 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人员
- 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、怎样对客户或服务人员说“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人员的投诉
- 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、与客户和服务人员建立伙伴关系
- 二、扮演客户或服务人员的角色
- 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

## <<家庭服务业职业经理人>>

### 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、双方权利义务的确立——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、制度化管理的益处
- 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

## <<家庭服务业职业经理人>>

### 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。

.....

## <<家庭服务业职业经理人>>

### 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。

<<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>