

<<销售语言技巧与服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<销售语言技巧与服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787509528006

10位ISBN编号：7509528003

出版时间：2011-5

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：张丽威 编

页数：179

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>

## <<销售语言技巧与服务礼仪>>

### 内容概要

为全面贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010--2020年)》和《中等职业教育专业目录(2010年修订)》，满足我国中等职业学校的教学需要，我们对中等职业教育国家规划教材(市场营销专业)进行了修订，该系列教材主要适用于商贸旅游类中等专业学校、职业高中、技工学校市场营销及相关专业，也可供商业、旅游等服务行业岗位培训使用。

本书是在《销售语言技巧与服务礼仪》(第2版)的基础上，结合商务活动中语言技巧与服务礼仪方面的发展变化而修订完成的。

在教材的修订过程中，我们严格以教育部关于编写“中等职业学校国家规划教材”的要求和教育部颁布的《中等职业学校商品经营专业教学改革方案》、《中等职业学校销售语言技巧与服务礼仪教学大纲》为依据，按照中等职业教育培养目标的要求编写。

在内容和形式上，我们本着一要在体现大纲要求的基础上方便学生学习，二要方便教师教学的原则，注重以培养学生的语言表达能力和服务礼仪为目的来组织教材的编写，重点阐述了销售服务过程中的语言技巧与服务礼仪的基本知识和基本方法。

同时我们制作了电子教案，配合教师教学和学生学习。

# <<销售语言技巧与服务礼仪>>

## 书籍目录

### 第一章 概述

第一节 语言在人际交往中的地位与作用

第二节 语言的本质

第三节 礼仪在人际交往中的作用

### 第二章 语言艺术及其表现

第一节 语言艺术

第二节 语言艺术的表现

第三节 语言艺术表达风格

### 第三章 销售语言与口头语言

第一节 销售语言的特征

第二节 口语表达的重要性

第三节 口语表达基础

### 第四章 销售语言运用

第一节 推销语言

第二节 柜台服务语言

第三节 收银员工作语言

第四节 售后服务语言

第五节 商务洽谈语言

### 第五章 服务用语应用

第一节 服务用语的基本特点

第二节 正确使用服务用语

第三节 销售活动的规范用语

### 第六章 社交语言应用

第一节 社交语言的培养和训练

第二节 提高语言表达能力应具备的素质

第三节 社交语言的应用

### 第七章 服务礼仪的意义与内容

第一节 服务礼仪的形式

第二节 实施服务礼仪的原则

第三节 销售服务工作中常见的礼仪

### 第八章 销售服务工作中的仪表修饰

第一节 仪表

第二节 体现在行为举止上的礼节

第三节 体态语的艺术

### 第九章 涉外商务礼仪

第一节 “三资”企业的奠基、开业典礼和剪彩

第二节 我国主要客源国礼节 习俗

第三节 主要外国货币简介

第四节 酒店接待礼仪

第五节 国花、国树与花语

### 主要参考书目

## &lt;&lt;销售语言技巧与服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：三、口语表达技巧要想具备良好的口才，要掌握口头表达技巧。

要注重在科学理论指导下，加强实践锻炼。

口语表达的一般技巧主要是语音、咬字、停连、重音、节奏、语气等。

（一）语音语音是人的发音器官发出来的，能表达一定意义的声音。

好的声音，不仅能准确、恰当地表情达意，而且能声声入耳，娓娓动听，听起来让人感到舒服。

如果语音不佳，不但不能准确无误地传达思想感情，反而会使听者感到厌烦，影响讲话效果。

如何才能使发出的声音悦耳动听呢？

第一，要掌握语音知识，必须按照普通话的语音标准，把每个音节都清清楚楚、真真切切送到听众的耳朵里。

讲演朗诵等口语的发音还应做到字正腔圆，表意真切，音色优美。

只有使用规范优美的语音，才能扣动听众的心弦，引起听众的共鸣。

学习的方案要在“准”字上下功夫，要准确掌握21个声母、38个韵母的读音，准确读出四个声调的读音。

第二，掌握正确的呼吸。

充足、稳定的气息是发音的基础，有了充足、稳定的气息，才能发出响亮持久的声音。

正确的呼吸，即指胸腹联合呼吸。

只用胸呼吸，呼吸浅，并且容气较少，从事艺术语言活动时，往往感到气不够用。

采用胸腹联合的方法呼吸，可使全部呼吸器官协同操作，气的容量大，是较理想的呼吸方法。

练习时，应注意吸气时要迅速，呼气时要缓慢、均匀，逐渐做到轻松自如。

（二）咬字讲话必须以咬准每一个字为基础，咬字的问题直接关系到思想交流、信息传播的效果。

一旦讲话者吐词不清，就会造成交流的隔阂。

如何才能做到咬字、吐字清晰呢？

一是吐字发音时要咬准字头（主要指声母）、吐清字腹（韵头和韵腹）和收住字尾（韵尾）。

例如发ban（班）这个音节时，要找准b的发音部位，即咬准字头；而后，在一股较强气流的作用下，冲破障碍，清晰、响亮地吐出字腹Q；紧接着舌要回抵上牙床（即n的发音部位），收住字尾，即传统戏曲中所说的归音。

它要求吐咬清晰，归音到位。

二是讲话时一定要按普通话的构成要求读准每个音节。

常用汉字不过4000左右，而这些汉字都没有离开418个音节，其中最常用的音节有14个，次常用的音节有33个，这47个音节经常出现。

所以，只要肯下工夫，就能掌握。

三是适度地掌握音量、音高、音长。

如果讲话时音量过大或过小、音高过高或过低，都会给听众模糊的感觉。

因此，过大过高的语音刺激，会使人厌烦，听觉的兴奋被抑制；而过小过低的语音，对听觉的刺激又达不到程度，也引不起兴奋。

另外，讲话的音长要适度，如拖长腔，显得故作姿态；而音长太短，则听不清楚。

所以，要科学地控制自己的音量、音高、音长。

（三）停连停连指的是停顿和连接两个方面。

口语表达必须注意适当地停顿。

话总是一句一句说的，这样势必断有连。

这些长短不同的停顿，在句与句的连接上自然形成了疏密不同的状态。

书面语可以借助标点符号来表示这种断和连，而口语只能依靠说话人准确地停顿来体现。

## <<销售语言技巧与服务礼仪>>

### 编辑推荐

《销售语言技巧与服务礼仪(第3版)》是中等职业教育国家规划教材和全国中等职业教育教材审定委员会审定之一。

<<销售语言技巧与服务礼仪>>

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>