

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787512108875

10位ISBN编号：7512108877

出版时间：2012-2

出版时间：清华大学出版社

作者：唐树伶，王炎 主编

页数：196

字数：325000

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>>

内容概要

本书以服务人员在服务中所具备的仪容、仪态、服饰及用语礼仪等基本技能与最常见的主要服务行业、岗位类型礼仪规范为切入点设置项目主线，贯穿任务与完成任务所必需的知识。本书的特色主要在于：系统性、应用性、操作性、专业性、简洁性等。

《服务礼仪(第2版)》没有说教式的长篇大论，而是从细节入手，具体、细致、实用地把服务礼仪规范的详细要求与操作技巧展现出来，突出了实践性教学的特点。

既可作为高职高专院校、成人高等院校、二级学院市场营销专业、工商管理、旅游管理及相关专业的学生用书，还可作为各类服务行业有关人员的培训、自学用书，也可作为有关研究人士的参考读物。

<<服务礼仪>>

书籍目录

项目1 服务仪容礼仪

项目目标

子项目1.1 面部修饰礼仪

1.1.1 面部修饰的要求

1.1.2 面部修饰的规范

1.1.3 局部的修饰

子项目1.2 肢体修饰礼仪

1.2.1 手臂的修饰

1.2.2 腿脚的修饰

子项目1.3 发部修饰礼仪

1.3.1 发部清洁

1.3.2 发部的造型

1.3.3 发部的美化

子项目1.4 化妆修饰礼仪

1.4.1 化妆的原则

1.4.2 化妆的方法

1.4.3 化妆技巧

1.4.4 化妆的禁忌

项目总结

综合实训

项目2 服务仪态礼仪

项目目标

子项目2.1 站姿礼仪

2.1.1 标准站姿

2.1.2 服务工作中的站姿

2.1.3 不良站姿

子项目2.2 行姿礼仪

2.2.1 基本要求

2.2.2 不良行姿

2.2.3 服务工作中的行姿

子项目2.3 蹲、坐姿礼仪

2.3.1 蹲姿

2.3.2 坐姿

子项目2.4 手、臂势礼仪

2.4.1 基本原则

2.4.2 常用手势

2.4.3 不良手势

子项目2.5 表情神态礼仪

2.5.1 基本原则

2.5.2 重在面部

项目总结

综合实训

项目3 服务服饰礼仪

项目目标

子项目3.1 正装选择礼仪

<<服务礼仪>>

3.1.1 基本要求

3.1.2 西装的穿着规范

3.1.3 女士套裙的穿着规范

子项目3.2 饰品选择礼仪

3.2.1 符合身份

3.2.2 以少为佳

3.2.3 区分品种

3.2.4 协调得体

子项目3.3 用品选择礼仪

3.3.1 工作性用品

3.3.2 形象性用品

项目总结

综合实训

项目4 服务用语礼仪

项目目标

子项目4.1 常用礼貌用语

4.1.1 常用的礼貌用语

4.1.2 使用礼貌用语时注意的问题

子项目4.2 文明用语

4.2.1 称呼恰当

4.2.2 口齿清晰

4.2.3 用词文雅

子项目4.3 电话用语

4.3.1 通话前的准备

4.3.2 通话开始的要求

4.3.3 通话中的要求

4.3.4 通话结束时的要求

4.3.5 做好电话记录

项目总结

综合实训

项目5 商场、超市服务礼仪

项目目标

子项目5.1 柜台服务礼仪

5.1.1 迎接顾客的礼仪

5.1.2 接待顾客的礼仪

5.1.3 告别顾客的礼仪

子项目5.2 超市服务礼仪

5.2.1 超市理货员服务礼仪

5.2.2 超市收银员服务礼仪

5.2.3 超市保安人员服务礼仪

项目总结

综合实训

项目6 酒店、餐饮服务礼仪

项目目标

子项目6.1 酒店服务礼仪

6.1.1 前厅服务礼仪

6.1.2 客房服务礼仪

<<服务礼仪>>

6.1.3 餐厅服务礼仪

子项目6.2 快餐店服务礼仪

6.2.1 店员仪表礼仪

6.2.2 店员走动服务礼仪

6.2.3 店员为顾客盛餐的礼仪

6.2.4 餐具卫生礼仪

6.2.5 语言服务礼仪

6.2.6 送餐服务礼仪

项目总结

综合实训

项目7 旅游、休闲服务礼仪

项目目标

子项目7.1 导游服务礼仪

7.1.1 接团礼仪

7.1.2 迎接旅游团的礼仪

7.1.3 住店服务礼仪

7.1.4 旅游讲解礼仪

7.1.5 旅途生活服务礼仪

7.1.6 离站的服务礼仪

子项目7.2 康乐休闲服务礼仪

7.2.1 酒吧服务礼仪

7.2.2 美容美发店的服务礼仪

7.2.3 桑拿浴服务礼仪

7.2.4 游泳池服务礼仪

7.2.5 保龄球馆服务礼仪

7.2.6 高尔夫球服务礼仪

7.2.7 健身房服务礼仪

项目总结

综合实训

附录A项目计划书(样式)

附录B 小组工作记录(样式)

参考文献

<<服务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：2.3.2 坐姿 1.要求与标准 标准坐姿是指人在就座以后身体所保持的一种姿态，也是一种静态的身体造型，是人际交往和工作中采用较多的一种姿势。

具体的方法是：将自己的臀部置于椅子、凳子、沙发或其他物体之上，以支持自己身体重量，单脚或双脚放在地上。

正确的坐姿要求是“坐如钟”，即坐相要像钟一样端正、稳重、自然、亲切，不仅给人一种文雅、大方的舒适感，而且也是展现自己气质和风度重要形式。

2.几种典型坐姿 坐姿要根据凳面的高低及有无扶手与靠背来调整，并注意两手、两腿、两脚的正确摆法，典型的坐姿有以下几种。

(1) 两手摆法 有扶手时，双手轻搭或一搭一放；无扶手时，两手相交或轻握或呈八字形置于腿上；或右手搭在右腿上。

左手搭在右手背上。

(2) 两腿摆法 凳面高度适中时，两腿相靠或稍分，但不能超过肩宽；凳面低时，两腿并拢，自然倾斜于一方；凳面高时，一腿略搁于另一腿上，脚尖向下。

(3) 两脚摆法 脚跟脚尖全靠或一靠一分，也可一前一后（可靠拢也可稍分），或右腿放在左腿外侧

。(4) “S”形坐姿 上体与腿同时转向一侧，面向对方，形成一个优美的“S”形坐姿。

(5) 叠腿式坐姿 两腿膝部交叉，一脚内收且与前腿膝下交叉，两脚一前一后着地。

双手稍微交叉于腿上。

起立时，右脚向后收半步，而后立起；离开时，再向前走一步，自然转身退出。

(6) 正襟危坐式 适用于最正规的场合。

这种坐姿要求入座者上身与大腿、大腿与小腿均成直角，并使小腿与地面垂直，双膝双脚完全并拢。

此式男女皆宜，在尊长面前不宜坐满椅面，以占2/3左右为宜。

(7) 垂腿开膝式 其主要要求与前一种坐姿相同，只是双膝稍许分开，但不超过肩宽。

此式多为男士所用。

(8) 双脚交叉式 双膝并拢，然后双脚在踝部交叉，但不宜远伸。

此式男女皆宜。

<<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>