

《城市轨道交通服务礼仪》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：143000

印刷时间：2011年06月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787114091520

编辑推荐

高蓉主编的《城市轨道交通服务礼仪》强调以能力培养为本位，结合教学实践，在阐述了城市轨道交通客运服务与礼仪基本要求的基础上，增加了礼仪实训与指导，融入大量的案例分析和实际问题处理，侧重培养学生解决实际问题和拓展思考的能力。其中，“城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪”单元，由北京外事学院的老师编写，突出了礼仪实训的具体环节和指导；“城市轨道交通车站客运服务及乘客投诉”等单元由北京交通运输职业学院和地铁一线工作人员编写，阐述了城市轨道交通各个岗位车站客运服务的具体内容和常见问题处理，对城市轨道交通专业的师生和从业人员有一定的指导作用。

内容简介

高蓉主编的《城市轨道交通服务礼仪》是全国职业教育城市轨道交通专业规划教材。主要内容包括：城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城际轨道交通客运服务及乘客投诉处理，共五个单元。

《城市轨道交通服务礼仪》是城市轨道交通专业核心教材，可供高职、中职学校教学选用，也可作为城市轨道交通行业岗位培训或自学用书，同时可供城市轨道交通行业的服务或管理人员学习参考。

目录

??1	??????????????
1.1	????????????????
1.2	????????????????

1.3 ??????????????
?????

??2 ??????????????

2.1 ????

2.2 ????

2.3 ????

2.4 ????

?????

??3 ??????????????

3.1 ??????????????

3.2 ??????????

3.3 ????

3.4 ????

?????

??4 ??????????????

4.1 ??????????????

4.2 ??????????????

?????

??5 ??????????

5.1 ????????

5.2 ????????????

5.3 ??????????????

5.4 ????????????

???????

?????

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)