

《民航服务与沟通(金恒)》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2013年08月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787122168849

内容简介

本书为职业院校民航运输类专业、市场营销专业的新型实用性教材，讲述了民航服务与沟通中沟通认知、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力、常用沟通方式等内容。全书体系新颖，案例丰富，内容实用，可帮助读者掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务工作中沟通问题。本书既可作为高职高专、中职、大学本科经济管理相关专业的专业课及各专业的公共基础课教材，还可作为企事业单位营销及公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

目录

课程导入 001

第一章

沟通认知 005

第一节 沟通与人际沟通 007

一、沟通 007

二、人际沟通 011

第二节 民航旅客沟通 017

课程导入 001

第一章

沟通认知 005

第一节 沟通与人际沟通 007

一、沟通 007

二、人际沟通 011

第二节 民航旅客沟通 017

一、客户沟通 017

二、民航旅客沟通 019

第三节 有效沟通技巧 021

一、客户沟通障碍 021

二、有效客户沟通的心法与程式 023

三、沟通力结构 025

四、沟通者素质 026

思考与练习 028

知识拓展 029

第二章

亲和力 031

第一节 亲和力概述 033

一、亲和力意义 033

二、亲和力概念 034

三、亲和力程式 035

第二节 积极自我沟通 036

一、积极心态 036

二、积极自我沟通的价值意义 037

三、积极自我沟通的内涵 038

四、积极自我沟通的方法 038

第三节 良好形象塑造 046

一、良好形象塑造的意义 047

二、良好形象塑造的要求 047

第四节 见面礼与寒暄 052

一、招呼 052

二、声音—热忱的语音语调 053

三、握手 054

四、递接名片 054

五、寒暄 054

第五节 同步沟通 056

一、同步沟通的意义 057

二、同步沟通的内容 057

思考与练习 062

知识拓展 063

第三章

知人力 067

第一节 知人力概述 069

一、知人力意义 069

二、知人力内涵 070

三、知人力方法 070

第二节 人格模式 071

一、人格模式的种类 071

二、人格模式的特点与判断 071

三、沟通应对方法 073

第三节 调研与观察 075

一、调研与观察的内容 076

二、在沟通实践中具体采取的方法 076

第四节 询问 078

一、询问的意义 079

二、询问的内容 080

三、询问的方法 080

第五节 聆听 082

一、聆听对于沟通的意义 085

二、聆听的内涵 085

三、聆听技巧 088

思考与练习 090

知识拓展 091

第四章

表述力 093

第一节 表述力概述 094

一、有效表述的价值意义 094

二、概念 095

三、有效表述的方法 096

第二节 属性 097

一、产品属性 097

二、民航服务业产品与民航服务业产品属性 098

三、属性判断 099

第三节 FAB利益表述 100

一、表述的原则 101

二、FAB利益表述 102

思考与练习 106

知识拓展 107

第五章

促成力 111

第一节 促成力概述 112

一、概念 112

二、重要性 113

三、促成的方法 114

第二节 心动信号的判断 114

一、心动信号 114

二、心动判断 115

第三节 促成 116

一、心理建设 117

二、促成方式 117

思考与练习 120

知识拓展 121

第六章

异议化解力 123

第一节 异议化解概述 124

一、概念 124

二、客户异议的必然性 125

三、异议化解的必要性	125
四、方法内容	125
第二节 异议化解	126
一、异议类型	126
二、异议化解方法	127
第三节 投诉抱怨与矛盾冲突处理	131
一、投诉抱怨处理	131
二、矛盾冲突处理	132
思考与练习	133
知识拓展	136
第七章	
常用沟通方式	139
第一节 口头沟通	140
一、口头沟通的特点与规律要求	141
二、口头沟通中的肢体语言	142
三、口头沟通中的声音语言	142
四、口头沟通中的文字语言	143
五、口头沟通要则：依循程式、积极心态、听问说三结合	144
第二节 电话沟通	146
一、电话沟通的特点与规律要求	147
二、电话沟通中的常见错误	148
三、打电话	149
四、接电话	152
第三节 书面沟通	154
一、书面沟通的特点与规律要求	154
二、文章写作	155
三、信件书写	156
四、简函便笺书写	157
第四节 网络沟通	158
一、网络沟通的特点与规律要求	158
二、E-MAIL	159
三、网上聊天	159
思考与练习	160
知识拓展	163

参考文献 166

[显示全部信息](#)

在线试读部分章节

随着全球经济一体化时代的到来，国内、国际旅游、经贸往来日益频繁，这极大地促进了民航运输的发展。特别是近年来，中国的民航运输业以年均15%左右的速度高速发展，已成为世界民航大国。中国民航的发展，使国内、国际航空公司之间的竞争也日益激烈。在这种竞争中，民航服务的质量和水平显得越来越重要。民航旅客来自于不同的国家，这样在民航工作中民航从业人员与旅客之间的沟通能力显得尤为重要。卡耐基认为，沟通是成功的关键因素。他说：一个人的成功只有15%来自他的专业技能，另外85%来自他与外界的交际能力。对于民航从业人员来说，良好的人际沟通能力是一笔宝贵的财富，也是需要好好学习和研究的一门科学与艺术。

当前的时代是一个崇尚沟通的时代。本书为高等职业院校民航服务等相关专业的新型实用性教材，具有以下特点。

第一，在使用对象、教材结构及内容方面不仅突出了职业教育的特点，而且进行了改革与创新。本书打破了传统学科体系教材固有的结构，实现了跨学科知识的有机结合，在内容上突出了基本理论与实际工作相结合，充分考虑了职业院校学生的职业成长规律，体现了职业技术教育的特点，有利于培养学生的综合职业能力。

第二，将知识传授与能力培养融为一体。本书特别强调知识向能力的转化以及学习成果的迁移和应用。每个章节都设计了学习目标、理论知识、能力训练、案例与联系、知识拓展等环节，意在通过所设计的训练题和案例分析等来解决知识传授与能力培养脱节的问题。

本书由西安航空职业技术学院金恒担任主编，西安航空职业技术学院过文俊、青岛外事服务职业学校袁占荣担任副主编，西安航空职业技术学院万珊、天津交通职业学院黄晨参加了编写工作。袁占荣负责全书结构体系的策划与统稿；黄晨负责课程导入部分内容的编写；过文俊参与了全书结构体系的策划工作，并负责第一章内容的编写；金恒负责第二章至第四章、第六章和第七章内容的编写；万珊负责第五章内容的编写。几位编者均有较为丰富的实践经验，并长期从事高校教学工作，深知沟通对民航工作的意义。

全书体系新颖，案例丰富，内容实用，可帮助读者掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务工作中的沟通问题。本书既可作为高职高专、大学本科类经济管理相关专业的专业课及各专业的公共基础课教材，还可作为企事业单位营销及公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

随着全球经济一体化时代的到来，国内、国际旅游、经贸往来日益频繁，这极大地促进了民航运输的发展。特别是近年来，中国的民航运输业以年均15%左右的速度高速发展，已成为世界民航大国。中国民航的发展，使国内、国际航空公司之间的竞争也日益激烈。在这种竞争中，民航服务的质量和水平显得越来越重要。民航旅客来自于不同的国家，这样在民航工作中民航从业人员与旅客之间的沟通能力显得尤为重要。卡耐基认为，沟通是成功的关键因素。他说：一个人的成功只有15%来自他的专业技能，另外85%来自他与外界的交际能力。对于民航从业人员来说，良好的人际沟通能力是一笔宝贵的财富，也是需要好好学习和研究的一门科学与艺术。

当前的时代是一个崇尚沟通的时代。本书为高等职业院校民航服务等相关专业的新型实

用性教材，具有以下特点。

第一，在使用对象、教材结构及内容方面不仅突出了职业教育的特点，而且进行了改革与创新。本书打破了传统学科体系教材固有的结构，实现了跨学科知识的有机结合，在内容上突出了基本理论与实际工作相结合，充分考虑了职业院校学生的职业成长规律，体现了职业技术教育的特点，有利于培养学生的综合职业能力。

第二，将知识传授与能力培养融为一体。本书特别强调知识向能力的转化以及学习成果的迁移和应用。每个章节都设计了学习目标、理论知识、能力训练、案例与联系、知识拓展等环节，意在通过所设计的训练题和案例分析等来解决知识传授与能力培养脱节的问题。

本书由西安航空职业技术学院金恒担任主编，西安航空职业技术学院过文俊、青岛外事服务职业学校袁占荣担任副主编，西安航空职业技术学院万珊、天津交通职业学院黄晨参加了编写工作。袁占荣负责全书结构体系的策划与统稿；黄晨负责课程导入部分内容的编写；过文俊参与了全书结构体系的策划工作，并负责第一章内容的编写；金恒负责第二章至第四章、第六章和第七章内容的编写；万珊负责第五章内容的编写。几位编者均有较为丰富的实践经验，并长期从事高校教学工作，深知沟通对民航工作的意义。全书体系新颖，案例丰富，内容实用，可帮助读者掌握民航服务沟通的基本技能，切实解决民航服务工作中的沟通问题。本书既可作为高职高专、大学本科类经济管理相关专业的专业课及各专业的公共基础课教材，还可作为企事业单位营销及公共关系工作人员的培训教材和参考读物。

本书在编写过程中参考了大量的文献资料，部分内容取材于编者多年积累的教案资料，在此谨向原作者致以诚挚的谢意！同时本书的出版也得到了化学工业出版社的大力支持和帮助，在此也向他们表示深深的感谢！

编写本书，对于编者来说是一次新的尝试，由于学识和经验有限，书中疏漏之处在所难免，敬请专家学者及广大师生批评指正。

编者

2012年12月18日

[显示全部信息](#)

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)