

《实用服务礼仪培训教程（附光盘）》

书籍信息

版次：1

页数：223

字数：681000

印刷时间：2007年09月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787122008459

丛书名：高职高专“十一五”规划教材

内容简介

本书介绍了服务行业在服务过程中应遵循的操作规范及应懂得的一些礼仪常识，主要包括：服务礼仪概述、服务人员的仪表仪容规范、服务人员服务语言规范、实用人际交往礼仪、涉外礼仪实务、我国部分少数民族和港澳台地区的习俗礼仪、我国主要客源国的习俗礼仪等内容。本书具有可操作性强、体系完整、内容丰富、形式新颖等特点。

全书内容紧紧围绕提高学生实际能力培养的主题，结合服务岗位的实际，对实训的标准做了细致的量化，并对每项实训内容做了具体要求、能力测试与考核。

本书可作为高等职业院校旅游及相关专业的教材，也可作为一些企事业单位及酒店、旅行社的礼仪培训教材。

为了方便广大师生的教学需要，本书配有光盘。光盘中包括电子教案及实训演示，并附有可供查询的礼仪常识表等。

目录

第一章 服务礼仪概述

第一节 礼仪

- 一、礼仪的含义
- 二、礼仪的分类
- 三、礼仪的基本原则

第二节 服务礼仪

- 一、服务
- 二、服务礼仪的含义
- 三、服务礼仪的特征
- 四、服务礼仪的功能

第三节 服务礼仪的基本要求

- 一、强化职业道德
- 二、明确角色定位
- 三、善于双向沟通
- 四、坚持“三A法则”

五、注重形象效应

- 六、提倡零度干扰

本章小结

重点内容

案例分析

基本训练

第二章 服务人员的仪表仪容规范

第一节 仪表仪容概述

- 一、仪表与风度

二、仪容的含义

三、服务人员注重仪表仪容美的重要意义

四、服务人员仪表仪容的要求

第二节 面部的修饰规范

一、眼部的修饰

二、眉部的修饰

三、口部的修饰

四、鼻部的修饰

五、耳部、颈部修饰

第三节 发部的修饰规范

一、发部的整洁

二、发部的造型

三、发部的美化

第四节 肢体的修饰规范

一、手部的修饰

二、下肢的修饰

第五节 面部的美容与化妆

一、面部美容与化妆的基本要求

二、皮肤的日常保养

三、面部化妆的具体操作方法

四、化妆的禁忌

附 服务人员仪表仪容的实训安排与考核

本章小结

重点内容

案例分析

案例分析二

基本训练

第三章 服务人员仪态规范

第一节 服务人员的姿态

一、挺拔的站姿

二、文雅的坐姿

三、稳健的走姿

四、得体的蹲姿

第二节 服务人员的表情

一、恰当的眼神

二、亲和的微笑

第三节 服务人员的手势

一、手势的规范

二、常用的手势

附 仪态部分实训的安排与考核

本章小结

重点内容

案例分析一

案例分析二

基本训练

第四章 服务人员语言规范

第一节 服务人员交谈技巧

.....

第五章 服饰礼仪规范

第六章 实用人际交往礼仪

第七章 涉外礼仪实务

第八章 宗教礼仪

第九章 我国部分少数民族和港澳台地区的习俗礼仪

第十章 我国主要客源国的习俗礼仪

第十一章 旅行社主要岗位礼仪规范

第十二章 酒店主要岗位礼仪规范

参考文献

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)