

《服务礼仪教程——21世纪实用礼仪系列教材》

书籍信息

版次：1

页数：298

字数：321000

印刷时间：2005年01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：9787300028583

丛书名：21世纪实用礼仪系列教材

内容简介

本书是特意为大专院校在校学生所编写的一部社交礼仪教程，旨在向涉世未深的青年学生普及、传授作为现代人在社会上发展、自立所应具备的基本礼仪知识。

全书一共分为个人礼仪、公共礼仪、交往礼仪、通联礼仪、应酬礼仪、聚会礼仪、餐饮礼仪等七章。对于在人际交往中难以回避的仪表修饰、穿着打扮、言谈话语、举止行为、表情风度、待人接物、对外交往诸方面的礼仪规范均有涉及。注重科学性、系统性与实用性，是本书的一大特点。

作者简介

金正昆 浙江东阳人，生于1959年。知名的礼仪与公共关系专家，现任中国人民大学国际关系学院外交学系主任，礼仪与公关研究中心主任。主要从事外交学、传播学、礼仪学与公共关系学研究。现为多部门礼仪顾问，中国人民公安大学等多所高校兼职教授。已出版个人专著《外交

目录

导论

第一章 服务礼仪的基本理论

- 一、职业道德
- 二、角色定位
- 三、双向沟通
- 四、敬人三A
- 五、首轮效应
- 六、亲和效应
- 七、末轮效应
- 八、零度干扰

思考题

第二章 服务人员的仪容规范

- 一、面部修饰
- 二、肢部修饰
- 三、发部修饰
- 四、化妆修饰

思考题

第三章 服务人员的仪态规范

- 一、站立姿势
 - 二、行进姿势
 - 三、蹲坐姿势
 - 四、手臂姿势
 - 五、表情神态
- 思考题

第四章 服务人员的服饰规范

- 一、正装选择
 - 二、便装选择
 - 三、饰品选择
 - 四、用品选择
- 思考题

第五章 服务人员的语言规范

- 一、礼貌用语
 - 二、文明用语
 - 三、行业用语
 - 四、书面用语
 - 五、电话用语
- 思考题

第六章 服务人员的岗位规范

- 一、岗前准备
 - 二、顾客接待
 - 三、导购推销
 - 四、售后服务
 - 五、纠纷处理
 - 六、位次安排
- 思考题

主要参考书目

后记

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)