

《服务语言艺术》

图书基本信息

书名：《服务语言艺术》

13位ISBN编号：9787040117776

10位ISBN编号：7040117770

出版时间：2003-4

出版社：黄文清 高等教育出版社 (2003-01出版)

作者：黄文清

页数：151

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《服务语言艺术》

内容概要

服务语言艺术（饭店服务与管理专业旅游服务与管理专业），ISBN：9787040117776，作者：黄文清

《服务语言艺术》

书籍目录

第一章 服务语言概述第一节 服务语言的含义第二节 服务语言的原则第三节 服务语言的功能第四节 服务语言的特点和要求案例1 给客人递上游览图后案例2 宴会部张女士的一次特殊经历案例3 贴心的导游
思考题案例讨论第二章 服务礼貌语言第一节 服务礼貌语言的准则第二节 服务礼貌敬语第三节 服务礼貌形体语言案例4 在家一样的感觉案例5 “客套”不是礼貌案例6 好心办了坏事思考题案例讨论第三章 服务语言的应用第一节 服务语言应用的条件第二节 服务语言应用的技巧案例7 小投诉带来大生意案例8 AEA公司宴会始末案例9 不要热情有余，功底不足思考题案例讨论第四章 服务忌语第一节 一般的语言忌讳第二节 涉外常用语忌讳第三节 涉外语其他忌讳案例10 请给我正确答案案例11 娱乐交际场所不当的用语案例12 平息换车的风波思考题案例讨论第五章 掌握服务语言艺术的途径第一节 提高语言交际的心理素质第二节 加强服务语言修养的训练第三节 服务语言应对一百例案例13 让人失望的考察学习案例14 叫早失误引起的投诉案例15 有着“导演”身份的导游员思考题案例讨论主要参考书目

《服务语言艺术》

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:www.tushu000.com