

# 《服务礼仪》

## 图书基本信息

书名：《服务礼仪》

13位ISBN编号：9787504752428

出版时间：2014-7-1

作者：黄文静,向梦知

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](http://www.tushu000.com)

# 《服务礼仪》

## 内容概要

这本礼仪类的图书是黄老师、向老师携手国内权威出版单位金师起点出版网共同打造的一本实用性极强的读本。

服务礼仪是服务人员给予顾客的一种心理感受，也是服务企业文化的现实表现，更是员工个人品位、信心、仪态、形象、修养的具体反映。注重服务礼仪，按服务礼仪要求服务，是服务型企业从业人员的最本要求。黄文静等著的《服务礼仪》从“心”到“形”系统讲解服务礼仪的真谛，即可为高等院校学生教材，亦可为企业员工训练之用。

## 书籍目录

### 第一章 服务礼仪概述

#### 第一节 服务

- 一、服务的概念
- 二、服务的特点
- 三、优质的服务

#### 第二节 礼仪

- 一、礼仪的概念
- 二、礼仪的由来
- 三、礼仪的特点
- 四、礼仪的作用

#### 第三节 服务意识与服务礼仪

- 一、服务意识
- 二、服务礼仪

#### 第四节 服务态度

- 一、服务态度的含义
- 二、优良的服务态度

### 第二章 服饰礼仪

### 第三章 职业妆容设计

### 第四章 仪容仪态礼仪

### 第五章 服务语言礼仪

### 第六章 接待礼仪

### 第七章 客户异议处理

### 第八章 服务流程

# 《服务礼仪》

## 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](http://www.tushu000.com)