

《民航服务心理学》

图书基本信息

书名：《民航服务心理学》

13位ISBN编号：9787801107466

10位ISBN编号：7801107462

出版时间：2006-12

出版社：中国民航出版社

作者：李永、张澜

页数：381

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

《民航服务心理学》

内容概要

民航服务心理学，ISBN：9787801107466，作者：李永、张澜

书籍目录

目录

- 第一章 民航服务心理学导论
- 第二章 民航服务与知觉
- 第三章 民航服务与个性
- 第四章 民航服务与需要
- 第五章 民航服务与动机
- 第六章 民航服务与态度
- 第七章 民航服务与情绪情感和意志
- 第八章 民航服务与沟通
- 第九章 民航服务中的人际关系
- 第十章 民航服务与挫折
- 第十一章 民航服务与文化
- 第十二章 民航服务人员的语言技巧
- 第十三章 有效应对突发事件和旅客抱怨
- 第十四章 民航服务的组织管理：团队建设
- 第十五章 民航服务过程中的旅客需求心理及服务

《民航服务心理学》

编辑推荐

民航服务是一项与人打交道的工作，为旅客提供服务，实际上是一种人与人之间的交往关系，这就离不开人的心理。搞好民航服务工作，民航服务人员必须要了解、把握乘客的各种心理特点，如个性、态度、需要、动机等等；了解不同国家、不同民族的文化背景和文化特点；同时还要把握好自身的心理和行为，培养自己良好的心理素质。所有这一切，都要求民航服务人员要学习和掌握心理学方面的有关知识，将心理学知识与民航服务工作有机地结合起来。正是在这种背景下，我们结合自己在“民航服务心理学”这门课程的教学中总结出来的一些经验、体会，结合我们对民航服务实际工作的调研，结合学生从事民航服务工作的需要，编写了这本书。以期对民航服务工作有所启迪和帮助。

精彩短评

- 1、民航服务心理学
- 2、谢谢，这两本书我买了很久没有买到，内容很好。
- 3、救命啊，这个论文怎么写？

《民航服务心理学》

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