

《铁路客运服务礼仪基础教程》

图书基本信息

书名：《铁路客运服务礼仪基础教程》

13位ISBN编号：9787113074760

10位ISBN编号：7113074766

出版时间：2006-12

出版社：中国铁道出版社

页数：258

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

《铁路客运服务礼仪基础教程》

内容概要

《铁路客运服务礼仪基础教程》内容包括：礼仪的起源与概念、守礼有则、仪态礼仪、仪容与服饰、沟通礼仪、日常行为礼仪、客运服务语言的基本特点、列车服务礼仪等。是列车礼仪的使用书。内容全面，解释清晰。

《铁路客运服务礼仪基础教程》

书籍目录

第一章 寻根问礼第一节 礼仪的起源与概念第二节 礼仪的归属与特征第三节 礼仪的内容与形式第二章 守礼有则第一节 礼仪的社会功能第二节 礼仪的修身作用第三节 礼仪的实施规则第三章 仪态礼仪第一节 仪表仪容第二节 面部淡妆技巧第三节 服饰礼仪第四节 仪态第四章 仪容与服饰第一节 女士仪容第二节 男士仪容第三节 服饰礼仪第五章 沟通礼仪第一节 握手礼第二节 介绍第三节 使用名片第四节 鞠躬礼第五节 致意礼第六节 拥抱礼第七节 亲吻礼第八节 合十礼第六章 日常行为礼仪第一节 行走礼仪第二节 乘坐轿车的礼仪第三节 使用电话的礼仪第四节 拜访的礼仪第五节 赠送礼仪第七章 客运服务语言的基本特点第一节 服务语言“三T”原则第二节 列车服务语言的基本特点第三节 语言方面的基本礼节第四节 正确使用礼貌服务用语第八章 车站服务礼仪第一节 车站服务礼仪概述第二节 候车大厅服务礼仪第三节 其他岗位服务礼仪第九章 列车服务礼仪第一节 乘务礼仪第二节 旅客运输作业标准第三节 车容礼仪第四节 餐车礼仪第十章 非正常情况下的应急处理第一节 旅客列车四大安全设备的正确使用第二节 列车运行中查获危险品时的处理第三节 旅客列车突发事件的应急处理第四节 列车消防安全第五节 旅客列车应急服务技巧第六节 列车运行中车辆设备应急故障处理第七节 旅客列车上突发疾病的应急处理附一 客运人员职业道德附二 客运服务英语会话120条参考文献

《铁路客运服务礼仪基础教程》

编辑推荐

铁路服务礼仪是根据铁路的实际情况制订的礼仪行为规范，本教材力求满足“实际、实用、实效”的要求，同时在形式上打破了传统的固定模式，采用了“模块式、菜单式”，既适用于教学，又适用于职工自学；既可用于“两年10天”轮训，又可用于强化基本功训练，是一本适用性较好、可读性强的岗位基本技能培训教材。根据职业技术教育的特点，全书采用任务驱动的案例式教学方法编写，并充分考虑各校、各铁路基层单位逐渐在多媒体教室开展教学活动的需要。

《铁路客运服务礼仪基础教程》

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