

跟我学服务业规范用语



[跟我学服务业规范用语 下载链接1](#)

著者:赵丽宏

出版者:中国商业出版社

出版时间:2002-9-1

装帧:精装(无盘)

isbn:9787504441478

本书的编写大体经过了这样几个阶段：（1）编空员深入到服务行业，广泛搜集服务用语，去粗取精，按不同待业确立语条。（2）根据各行业特点，确定每一语条的使用范围、服务的对象、场合、时间、语气、读音和禁忌等。（3）语条和使用方法确定后，请相关行业的领导和业内人士座谈，并根据征求到的意见，进行反复修改。（4）在学校中试讲，在部分服务行业中试用，最后定稿。

我们在编写的过程中努力突出以下特点：（1）实用，语条大都是实际工作和交往中使用频率较高的语句，没有生僻句；（2）准确，每个词条适用的对象、范围非常具体，不容易出现差错；（3）易记，没有长句，方便学习，好懂易记。

作者介绍:

目录: 第一章 商场服务人员规范用语
第一节 柜台销售人员规范用语
.....
第二章 餐饮服务人员规范用语
第一节 饭店迎送人员规范用语
.....
第三章 宾馆服务人员规范用语
第一节 接待大厅人员规范用语
.....
第四章 公交服务人员规范用语
第一节 公交车乘务员规范用语
.....
第五章 旅游服务人员规范用语
第一节 导游人员规范用语
.....
第六章 其他行业规范用语
第一节 邮政人员规范用语
.....
附录一 服务活动中的礼节性称呼
附录二 常用姓氏用字与人名用字
后记
· · · · · (收起)

[跟我学服务业规范用语 下载链接1](#)

标签

评论

[跟我学服务业规范用语 下载链接1](#)

书评

[跟我学服务业规范用语 下载链接1](#)