

# 服务的艺术



[服务的艺术\\_下载链接1](#)

著者:上海市旅游事业管理委员会 编

出版者:上海教育出版社

出版时间:2002-1

装帧:平装

isbn:9787532083039

《服务的艺术:上海APEC会议接待服务案例》内容分为：亲情服务的范例、海派餐饮的

经典、美好之行的基石、文化导游的魅力、无冕之王的赞誉等五篇，收集50篇文章，记录了上海旅游行业在APEC会议接待工作中发生的事例。2001年10月，APEC会议在上海成功举行，这是建国以来我国承办的规模最大、层次最高、影响深远的多边外交活动。1600万浦江儿女以良好的素质、热情的服务、全新的风貌和整洁优美的环境，给远道而来的客人留下了深刻难忘的印象。APEC会议接待服务是一个系统工程，接待服务获得的巨大成功和取得的每一个成果，都凝聚了各方面的团结协作和无私奉献。上海旅游行业在APEC会议接待服务的实践中，展示了新的风采，塑造了新的形象，创造了服务水准的新平台，留下了会议接待服务的宝贵财富，使《服务的艺术》一书得以编写和出版。从这个意义上说，参与接待的一线旅游干部职工是《服务的艺术:上海APEC会议接待服务案例》的创作者。

《服务的艺术:上海APEC会议接待服务案例》收集的50篇文章是上海旅游行业在APEC会议接待工作中发生的点滴事例采撷而成。

作者介绍:

目录:

[服务的艺术](#) [下载链接1](#)

标签

接待

评论

---

[服务的艺术](#) [下载链接1](#)

书评

[服务的艺术 下载链接1](#)