

# 服务礼仪



[服务礼仪 下载链接1](#)

著者:未来之舟

出版者:中国经济

出版时间:2006-1

装帧:平装

isbn:9787501713684

在市场竞争白热化的今天，我们靠什么取得胜利？其实，市场经济发展到今天这个程度，商品的竞争就是服务的竞争。优良的服务有利于塑造优秀品牌，价格战在如今的商海中已经被证实是行不通的。价格的低廉是一时的，企业的技术、产品、营销策略等也容易被竞争对手模仿，能经得起时间考验的，只有服务。也就是说，拥有优秀的员工、周到的服务和紧密的员工团队，才是取得商战胜利的“秘密武器”！

在市场经济条件下，商品的竞争就是服务的竞争。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业良好的形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，以赢得客户的理解、好感和信任。

作者介绍:

目录: 前言  
第一讲 职业自律  
案例鉴赏: 无言的介绍信  
一、工作自律  
(一)树立积极健康的心态 (二)全心全意为客户提供服务 (三)做到“三心二意”  
(四)提高业务水平 (五)律己敬人 (六)时间管理 (七)做到“五不”、“四要”  
二、仪容自律  
三、着装自律  
(一)制服穿着要求 (二)西装穿着要求 (三)套裙穿着要求  
(四)随意型工作装的穿着规范  
礼仪红绿灯: 工作自律要诀  
第二讲 服务人员仪态修炼  
案例鉴赏: 小马哈的故事  
一、站姿训练  
(一)不雅的站姿 (二)规范站姿训练  
二、坐姿训练  
(一)不受欢迎的坐姿 (二)规范坐姿训练  
三、蹲姿训练  
四、走姿训练

(一)不受欢迎的走姿 (二)规范走姿训练 五、手势训练 (一)手势的禁忌 (二)常用手姿  
(三)递接物品 (四)敬茶。六、表情训练 (一)你该注视哪里? (二)眼神的训练  
(三)表情传达的信息 (四)打造有亲和力的笑容 (五)微笑的速成法 七、读, 董身体语言  
(一)身体语言的“三忌” (二)身体的姿态和动作 礼仪红绿灯: 仪态修炼要诀第三讲  
文明用语规范 案例鉴赏: “越帮越忙”的郭子 一、服务心态塑造 (一)客户方面  
(二)单位方面 (三)自我方面 二、如何培养语言能力 三、文明用语的要求 (一)声音优美  
(二)表达恰当 (三)仪态配合 四、文明用语使用 (一)常见文明用语 (二)恰当的称呼  
五、具体行业性文明规范用语 (一)窗口服务用语规范 (二)店铺和柜台用语规范  
(三)医疗服务用语规范 (四)外出服务用语规范 (五)祝贺用语 (六)电话文明用语  
六、服务忌语 (一)服务忌语的类型 (二)常见忌语 七、书面文明用语规范 (一)正确的格式  
(二)正确的理解 (三)正确的书写 (四)简明扼要 (五)场景恰当  
礼仪红绿灯: 文明用语要诀第四讲 电话服务礼仪 案例鉴赏: 电话里的女高音  
一、打电话礼仪 (一)打电话测试 (二)打电话的时间 (三)内容简练 (四)举止文明  
二、接电话礼仪 (一)接电话测试 (二)亲自接听 (三)转接电话 (四)接听电话避免用语  
三、手机礼仪 (一)怎么接、打 (二)不宜使用手机的场合 (三)手机铃声、短信  
礼仪红绿灯: 电话礼仪要诀第五讲 正确处理客户的异议 案例鉴赏: 绿色蔬菜风波  
一、正确看待异议 二、怎样防止客户异议 (一)事先准备 (二)端正服务态度  
三、怎样处理客户异议 (一)处理客户异议的准则 (二)异议处理的误区  
(三)处理客户异议的规范 四、冲突的处理原则 (一)妥协原则 (二)体谅原则 (三)隔离原则  
(四)控制原则 五、怎样克服客户服务综合症 (一)客户服务综合症  
(二)服务综合症对身体的影响 (三)客户服务综合症的四种疗法  
礼仪红绿灯: 异议处理要诀第六讲 了解国际礼仪忌讳 案例鉴赏: 列车上的午餐风波  
一、东方国家主要礼仪忌讳 (一)日本 (二)韩国 (三)新加坡 (四)泰国 (五)印度尼西亚  
(六)印度 (七)马来西亚 (八)菲律宾 二、牛东国家主要礼仪忌讳 (一)以色列 (二)伊朗  
(三)沙特阿拉伯 (四)阿联酋 三、西方国家主要礼仪忌讳 (一)美国 (二)加拿大 (三)巴西  
(四)墨西哥 (五)澳大利亚 (六)新西兰 (七)英国 (八)法国 (九)德国 (十)意大利 (十一)瑞典  
(十二)俄罗斯 四、非洲国家主要礼仪忌讳 (一)埃及 (二)南非 (三)苏丹 (四)尼日利亚  
礼仪红绿灯: 国际礼仪要诀附录一“自我形象检查” 插页附录二服务礼仪测试题及答案  
· · · · · (收起)

[服务礼仪 下载链接1](#)

标签

评论

[服务礼仪 下载链接1](#)

# 书评

---

[服务礼仪 下载链接1](#)