

城市轨道交通类职业教育系列教材 城市轨道交通客运服务礼仪



作者：邢丽编

出版社：北京：中国建材工业出版社

出版日期：2022.09

总页数：110

介绍：本书系统地介绍了客运服务礼仪的基本规范及训练方法。共分为四大项，项目一是客运服务礼仪绪论。通过介绍礼仪概述、客运服务的特性及层面、客运服务礼仪的作用与原则，使学生们清楚地了解和掌握客运服务礼仪。项目二是客运服务工作人员个人基本礼仪。分别介绍了仪容、仪表、仪态及沟通等方面的礼仪。通过理论与实训两大模块详细地讲解个人基本礼仪的运用。项目三是客运服务岗位常用服务礼仪。通过对乘客问讯处服务、乘客票务服务、安检服务、进出站服务、站台服务、乘客投诉服务、车站应急服务与特殊乘客服务，介绍了具体岗位服务礼仪的基本要求与职责、特殊事件处理方法，结合相对应的情景训练，使学生对地铁客运服务礼仪有一个全面的了解，并能够根据需要提供为乘客进行合理的服务。项目四是客运服务用语礼仪。通过介绍用语礼仪规范及有效沟通礼仪，使得学生掌握正确的客运服务用语。

说明：登录教客网（<https://www.jiaokey.com/book/detail/96369548.html>）查找全本阅读方式

城市轨道交通类职业教育系列教材 城市轨道交通客运服务礼仪 评论地址：

<https://www.jiaokey.com/book/detail/96369548.html>

教客网提供千万本图书阅读地址。

<https://www.jiaokey.com/book/detail/96369548.html>

书名：城市轨道交通类职业教育系列教材 城市轨道交通客运服务礼仪