

在谈
书、画、戏、
多的现代社会里，
多是以漫画形式来表现
现实生活、中现象。



知识漫画系列丛书

《知识漫画系列丛书》向您介绍各科科学
知识、书、画、戏、中现象，想、看、读、听、
社会生活、以漫画形式来表现现实生活、
中现象。

优

质

服

务



嘿，要
什么饭？

要注意

1.

3.2

我们不是
来要饭的。

田实
苗青

王学军

编文
编绘

漫画·优质服务

知识漫画系列丛书



编文：田 实 王学军

编绘：苗 青

译文：戚戈平

中国青年出版社

(京)新登字 083 号

责任编辑:吕敬人

封面设计:吴 勇

漫画·优质服务

田 实 王学军 编文 苗 青 编绘

戚戈平 译文

*

中国青年出版社 出版 发行

社址:北京东四 12 条 21 号 邮政编码:100708

金城印刷厂印刷 新华书店经销

*

787×1092 1/32 4 印张

1992 年 6 月北京第 1 版 1992 年 8 月北京第 1 次印刷

印数 1—18,000 册 定价 3.00 元

ISBN 7-5006-1231-1/G·277

《知识漫画系列丛书》总序

当今的世界，科技发展日新月异，知识和信息以迅疾的速度汇集和传播着。人们的生活方式业已打破了以往那种田园牧歌式的节奏。在这个形势下，漫画的触角已伸向社会生活的多项领域。漫画的品位是以简洁、幽默见长的，尤其是知识性连环漫画，它能让读者用很短的时间，以轻松的心情吸取到知识营养，达到事半功倍的效果。因此，如今形成的环球漫画热是不难理解的，这是时会使然。

在中国大陆，知识性漫画的创作和出版尚属开拓阶段，而中国青年出版社以最快的速度，投入“重兵”，首开这类漫画之先河，它不仅能振奋漫画界，也必将受到广大读者的欢迎。尤其值得称道的是，这套丛书的作者以青年漫画家为主力。青年人更具活力，思想上的束缚也少一些。从长远考虑，这项事业要发展、作者队伍的培养和壮大也必须定位在青年人当中，经过不断的实践，他们当中必然出现一批艺术上的大手笔。我们热切地期待着……。

王复羊

1991年5月于北京

知识漫画系列丛书编辑委员会

顾问 丁 聪

贺友直

王复羊

主 编 王维玲

副主编 吕敬人

航 海

编 委 张永谦

王化中

邓中和

张耀宁

缪 惟

耿 洁

序

随着我国改革开放的不断深入，旅游业在得到迅猛发展的同时，旅游行业间的竞争也日益激烈了。劣败优胜的竞争法则在旅游业中的按语是：谁能够拥有高水平的服务人员和管理人员、谁能够向宾客提供稳定的高水平的服务，谁就能够赢得宾客赢得旅游市场。据此，我们参考了发达国家的有关资料，结合我国旅游服务工作的实际情况和问题，围绕“优质服务”这一主题，编写了这本融知识性、趣味性、直观性为一体的漫画图书。在“旅游黄金年”到来之际，仅以此书奉献给广大的从事于旅游宾馆服务的工作人员们，并希望这本小书能为旅游事业的发展做一点微薄的贡献。

编者

1992年3月11日

目 录

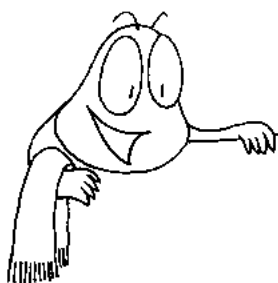
- 优质服务初步 ... 2
 - 制服代表着饭店的形象 ... 3
 - 注意你的谈吐和举止 ... 7
- 顾客心理漫谈 ... 11
 - 遇到矛盾要相互谅解 ... 12
 - “我要平等” ... 17
 - 焦躁情绪的由来 ... 20
 - “我不喜欢服务员浓妆艳抹” ... 27
- 浅析失败的服务 ... 29
 - 要维护客人的自尊心 ... 30
 - 不可忽视的准备工作 ... 36
 - 热心服务也要讲求分寸 ... 39
 - 一视同仁的待客观念 ... 41
- 因物而异的服务技巧 ... 44
 - 设置禁烟席 ... 45
 - 电脑服务的妙用 ... 47
- 视线的重要性 ... 49
 - 看着顾客的眼睛问候 ... 50
 - 如何看顾客的眼睛 ... 52
 - 视线要和对方一般高 ... 55
 - 视线与客人相遇时如何服务 ... 60
- 最佳待客用语 ... 65
 - 你会使用基本礼貌语言吗? ... 66
 - 一句话的服务功效 ... 68
 - 语言的服务意识 ... 72
 - 拒绝也有学问 ... 78
- 把握好时机 ... 82
 - 注意观察才能发现时机 ... 83
 - 怎样才能抓住时机 ... 86
 - 因人而异把握时机 ... 89
- 从经营上看优质服务 ... 93
 - 两种不同的投资方式 ... 94
- 优质服务育于培训之中 ... 99
 - 从检查自身的缺点做起 ... 100
 - 保持良好的姿势 ... 104
 - 平时就要注意谈吐 ... 108
 - 推测顾客心理的训练 ... 112
- 笑也需要训练
 - 利用录像机进行培训工作 ... 116
 - 精神实践的训练 ... 118



欢迎光临

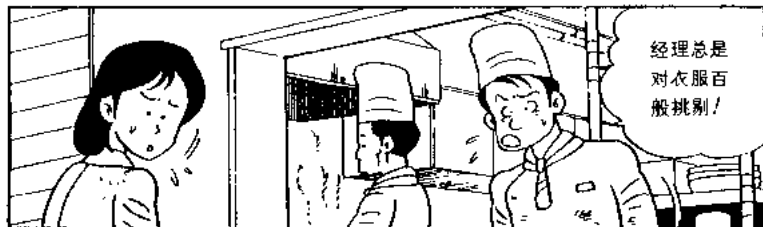
旅游业是一项新兴的工业，它的创造性就在于如何向宾客提供优质服务。本书从不同的角度讨论了什么叫“优质服务”。如果您想赢得宾客，如果您想成为一个优秀的服务人员，那么，就请您翻翻这本书，它将会对您有所帮助。

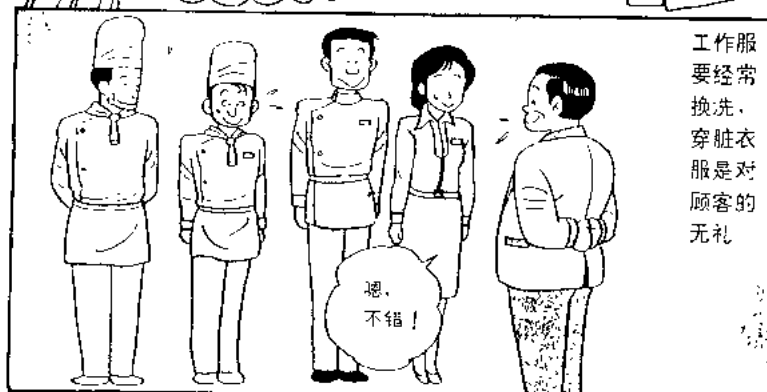
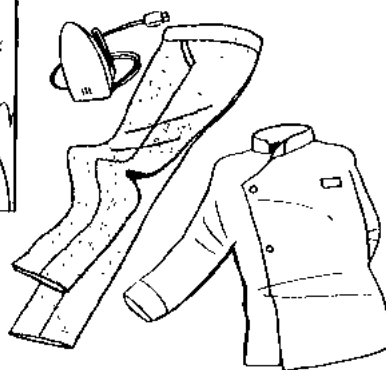
一、优质服务初步



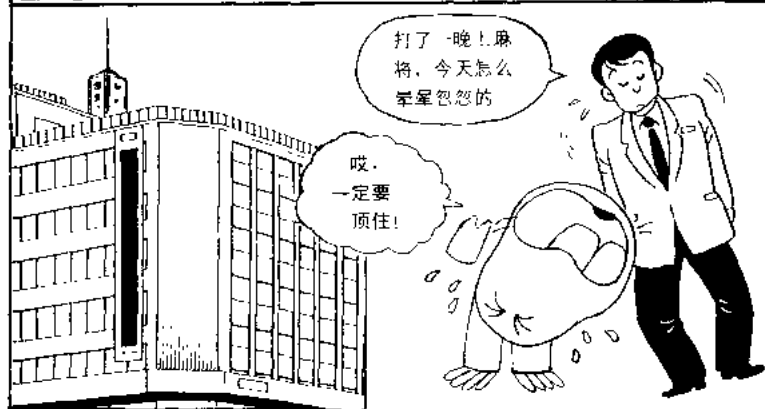
优质服务包括很多方面，礼貌、礼仪是服务的内容和基础。宾客评判服务态度的好坏，首先是以服务员的外表、精神面貌、言谈举止为根据的。因此，下面的问题就显得十分重要了。

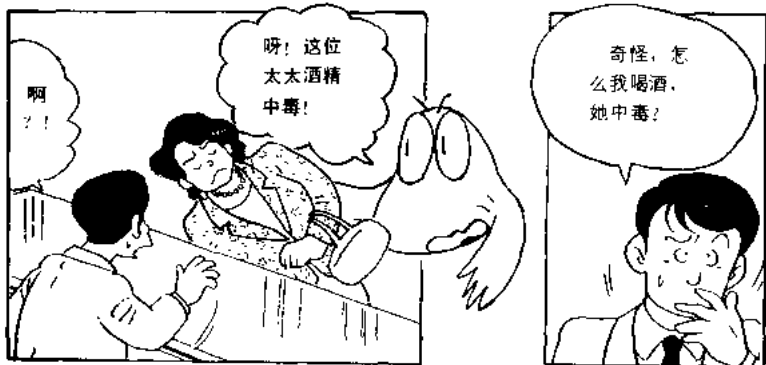
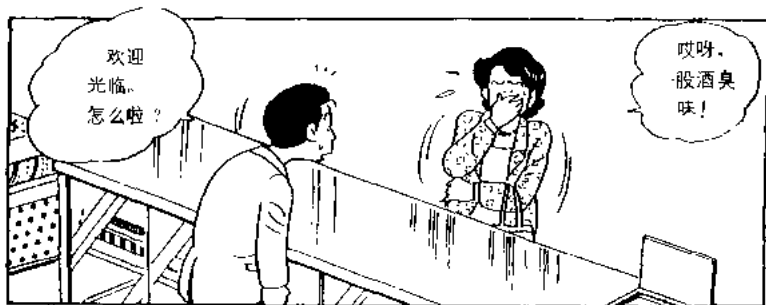
制服代表着饭店的形象



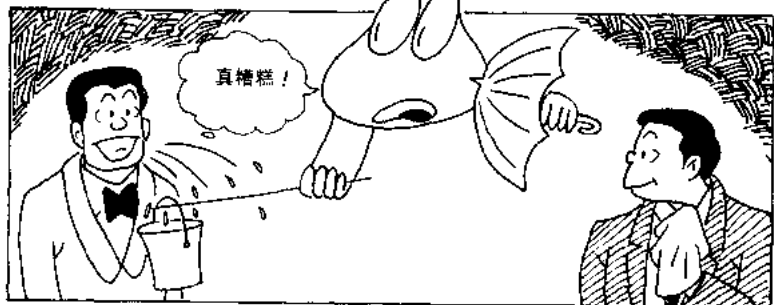
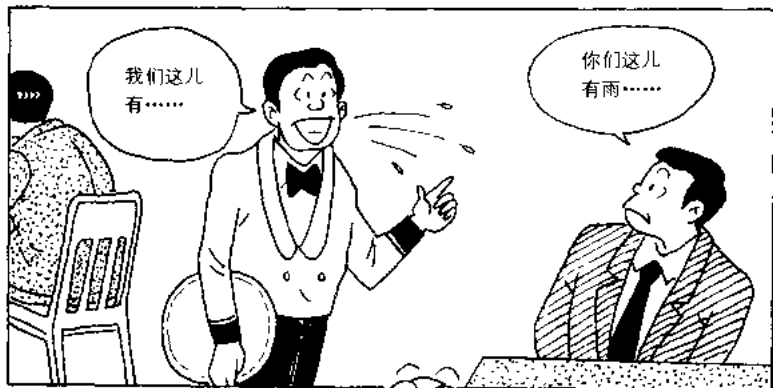


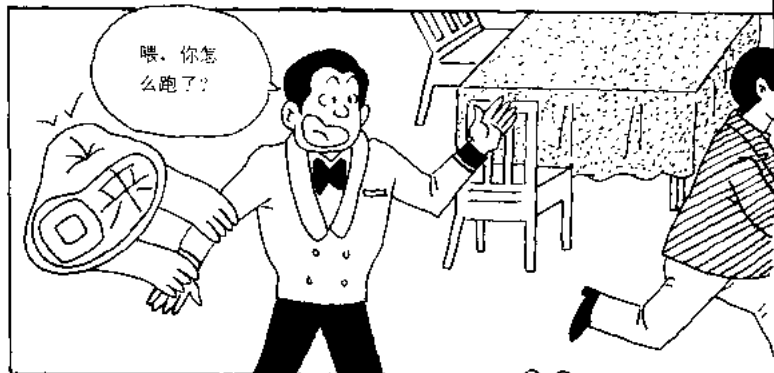
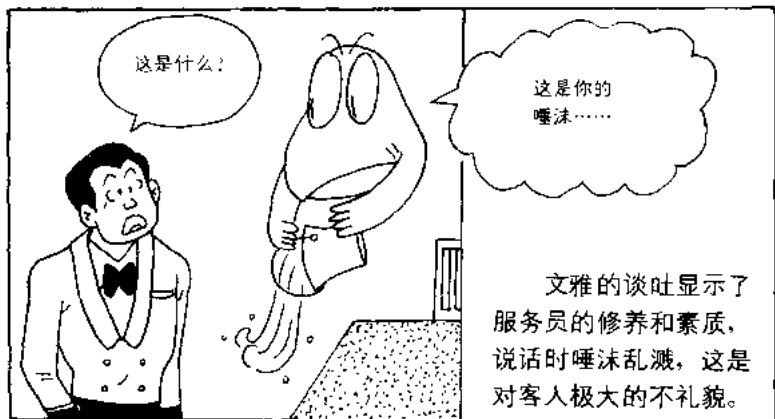
工作时要注意形象





注意你的谈吐和举止





客人需要优雅的环境





在饭店、
宾馆大声说话
是与其环境不
相适宜的，会
使客人产生烦
躁和不快的感
觉。

