

<<餐旅服务心理学>>

图书基本信息

书名：<<餐旅服务心理学>>

13位ISBN编号：9787500532019

10位ISBN编号：7500532016

出版时间：1996-11

出版时间：中国财政经济出版社

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<餐旅服务心理学>>

### 书籍目录

- 第一章 概述
  - 第一节 餐旅服务心理学的研究对象
  - 第二节 餐旅服务心理学的研究方法
  - 第三节 餐旅服务心理学的研究意义
- 第二章 心理的实质
  - 第一节 心理与心理学
  - 第二节 心理的实质
- 第三章 心理过程
  - 第一节 认识过程
  - 第二节 情感过程
  - 第三节 意志过程
- 第四章 个性心理
  - 第一节 个性倾向性
  - 第二节 个性心理特征
- 第五章 餐旅顾客的消费需要、动机与行为
  - 第一节 餐旅顾客的消费需要
  - 第二节 餐旅顾客的消费动机
  - 第三节 餐旅顾客的消费行为
- 第六章 餐厅服务与餐旅顾客的心理
  - 第一节 餐旅顾客在餐厅消费中的基本心理要求
  - 第二节 针对顾客需要做好餐厅服务工作
- 第七章 客房服务与餐旅顾客心理
  - 第一节 餐旅顾客在客房消费中的基本心理要求
  - 第二节 针对顾客的需要做好客房服务工作
- 第八章 旅游服务与顾客心理
  - 第一节 旅游者的心理需求
  - 第二节 旅游者的旅游动机
  - 第三节 根据旅游者心理, 服务工作
- 第九章 不同类型餐旅顾客的消费心理特点
  - 第一节 不同性别顾客的消费心理特点及接待策略
  - 第二节 不同年龄顾客的消费心理特点及其接待策略
  - 第三节 不同区域、民族顾客的消费心理特点
  - 第四节 不同个性顾客的消费心理特点及接待策略
- 第十章 服务交往与投诉心理
  - 第一节 人际交往
  - 第二节 服务交往
  - 第三节 投诉原因的分析与处理方法
- 第十一章 餐旅服务员个性心理研究
  - 第一节 餐旅服务员的服务行为
  - 第二节 餐旅服务工作对服务员个性心理的要求
  - 第三节 技能的形成
  - 第四节 服务态度
- 第十二章 餐旅业基层组织的管理心理
  - 第一节 餐旅业组织的管理心理
  - 第二节 餐旅业组织的劳动激励

### 第三节 管理人员的个性心理

<<餐旅服务心理学>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>