

<<酒店员工细节操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店员工细节操作手册>>

13位ISBN编号：9787501191581

10位ISBN编号：7501191581

出版时间：2010-4

出版时间：新华出版社

作者：姚儒国

页数：358

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>

<<酒店员工细节操作手册>>

前言

很多人认为，作为管理者应抓大放小，其实不然。
在今天，酒店业的竞争已经白热化，现在酒店服务，拼得就是细节。

古人云：“千里之堤，溃于蚁穴”，“见微知著”。

西方也有“魔鬼存在于细节之中”的说法。

这些均说明“细节”可促成大事，“细节”也可乱大谋。

事实也是如此，一个企业的核心竞争力并不在于它制定了多么宏伟的计划，而是在于每个细节的认真地不折不扣地实施和落实。

高贵的生活并不是住英国的房子、开德国的汽车、戴瑞士的手表、穿意大利的衣服、吃法国的大餐……而是在于生活中的诸多细节。

正如享受酒店服务时你所能体会到的那种繁琐但又精致的细节，其中蕴涵着一种快乐——精致细心的快乐，同时也是卓越品质带来的快乐。

酒店管理随着社会经济的发展会发生很多变化。

为了顺应客户和社会的需求，本书作者姚儒国先生将多年的酒店工作经验进行融会贯通和不断总结，将酒店服务中的操作细节一一列举出来。

该书的作者从可操作的层面上去思考，把自己多年在酒店服务方面的心得毫不保留地奉献给大家，把操作细节阐述的非常详细非常透彻，让别人能够一看就懂、一看就会，了然于胸，且书中拥有大量的实践案例。

这样的书看起来比较有意思，而且非常实用。

该书不但可以作为酒店员工的培训教材，详细地告诉酒店员工如何操作，如何提高服务质量，同时，也可以作为各类学校中酒店专业的实践操作辅导教材。

<<酒店员工细节操作手册>>

内容概要

《酒店员工细节操作手册》作者从可操作的层面上去思考，把自己多年在酒店服务方面的心得奉献给大家。

内容包括：“注重礼仪”、“给宾客最美好的形象”、“于细微处见真情”等十章。

<<酒店员工细节操作手册>>

作者简介

姚儒国，清华大学EMBA，美国普莱斯顿大学EMBA，北京博士德管理顾问有限公司培训师，南京欧纳酒店管理有限公司执行董事，曾就职于金陵旅馆干部管理学院、黑龙江商学院，担任过国内外多家高星级酒店的财务总监和酒店总经理，足迹遍布中国的26个省市自治区，拥有丰富的财务管理经验和多年跨国集团的酒店管理经验。

曾经在《旅游学刊》、《中外饭店》、《中国酒店》多家媒体发表过《供应链在酒店中的管理和应用》、《Y酒店管理理论在酒店中的应用和发展》等多篇文章。

其首创的“CANDO”、“NOEXE：CLJSE”的服务理念，“以市场营销为龙头，人力资源为保障，财务为监督体系，产品为生命线”的管理思路及“Y”酒店管理模式、“Y”酒店管理理论，在理论界和酒店业中获得了好评。

<<酒店员工细节操作手册>>

书籍目录

第一章 注重礼仪——留下美好的第一印象，叩开宾客心扉的魔法第一节 电话礼仪——未见其人，先闻其声，让宾客从电话中享受酒店服务第二节 问候及招呼礼仪——小事体现素质，细节体现完美第三节 前台接待礼仪——用完美的服务留住宾客第四节 客房服务礼仪——让宾客体验家的温暖第五节 用餐礼仪——为宾客营造优雅的就餐氛围第六节 仪容仪表——让宾客体验到温馨服务第七节 微笑——让宾客留住脚步第二章 给宾客最美好的形象——前厅服务是留住宾客的关键第一节 宾客的接待流程——体现“Y”酒店管理理念第二节 服务中心工作流程——为宾客提供空前的舒适度和满意度第三节 商务中心的日常服务运作流程——尽可能全方位地向宾客提供服务。满足宾客的需求第四节 欧纳酒店前厅部员工关于酒店服务细节方面的探讨第三章 于细微处见真情——礼宾司是提升宾客服务的核心第一节 礼宾服务第二节 行李服务第四章 让宾客感到像家一样温暖——客房服务培养忠诚宾客的双百方针第一节 公共区域的清洁流程第二节 客房服务标准流程第三节 客房清洁标准流程第四节 制服房和布草房的操作流程第五章 做宾客的贴心管家——赢得宾客的信任与倚重，成为宾客的得力助手第一节 管家服务中的细节第二节 预知宾客喜好，协助宾客检验信件和食物第三节 管家服务的工作流程第四节 贴身管家服务第六章 关注细节——让宾客享受个性化客房服务第一节 周到细致服务——想宾客之所想，提供如家服务，使宾客流连忘返第二节 超常服务——想宾客之未想，让宾客倍感服务的温馨体贴第三节 个性服务——想宾客之专想，提供满意加惊喜服务增加酒店服务附加值第七章 品质源自细节——细化工作流程，提升服务质量，塑造完美形象第一节 餐饮服务中的通用流程——每一个细节都需要努力做到百分之百的尽力和认真第二节 中餐楼面服务流程第三节 西餐楼面服务流程第四节 餐饮接待的42条建议——提高服务质量，避免宾客的再次投诉第五节 特殊请求处理流程——以人性化服务来满足宾客需要，为酒店留住宾客第六节 餐饮接待过程中所遇问题的处理——提高对客服的及时性及灵活性第八章 追求完美——实施宴会细节管理第一节 宴会前的准备第二节 宴会厅的摆台第三节 多功能厅宴会厅服务第四节 宴会服务第九章 酒吧运转操作流程——让宾客享受生活，享受人生第一节 开吧前的准备第二节 酒吧的运作第十章 值班经理的管理和服务技巧——一切以宾客为出发点第一节 值班经理的工作流程第二节 宾客投诉处理——满足宾客要求，维护宾客关系

<<酒店员工细节操作手册>>

章节摘录

(3) 填写“客情变更通知单”送各有关部门。

2.取消团队预订程序 (1) 接到市场营销部团队预订取消通知单后, 根据团队的原抵店日期, 找出原始“团队订房通知单”。

必须注意如下事项: 所有非当日预抵团队、会议的预订取消必须通知市场营销部相关团队、会议负责人, 且由预订部负责取消。

当日预抵团队、会议的取消在销售合同中都注明了取消时限及房数。

如不符合合同中的约定条款, 必须及时通知市场营销部相关团队、会议负责人及值班经理, 根据指令做相关费用调整。

相关团队/会议用房的增加, 也必须通知市场营销部相关负责人。

(2) 在原始“团队订房通知单”上注明“取消”字样。

(3) 在电脑上作相应的取消, 并在预订单盖上“已取消”章。

(4) 如通知单已发出, 要及时通知相关部门。

(5) 通知单放回原处。

(6) 等过了团队原抵店日期后, 将“团队订房通知单”编号、存档。

(7) 对于所有当日预抵团队、会议的取消, 值班经理必须写入值班日志; 并且上报总经理, 以便于进行信息分析。

(七) 恢复被取消的预订宾客由于种种原因, 在取消预订或当预订过期之后, 有时会又要求恢复预订并变更相关预订内容, 或直接到前台要求办理入住。

作为前台接待, 必须有良好的应变能力, 不能因为宾客原有预订的取消、过期而不予入住安排。

除非当时酒店已完全满房。

1.确认宾客预订如果按照宾客提供的姓名、公司名或订房人名无法找到宾客的预订信息, 必须在宾客的姓名前打“: -”号, 再次在电脑系统内查找, 确认宾客是否是有预订而提前抵达, 或者其预订已被取消, 或是过期。

<<酒店员工细节操作手册>>

媒体关注与评论

小事成就大事，细节成就完美 ——惠普创始人戴维·帕卡德 今天,你对顾客微笑没有？
——美国旅馆大王希尔顿 尊重个人。

优质服务，追求卓越。

——IBM企业文化 唯有提升，才能更好，学习沟通，自我超越，尊重信任，优质服务，没有借口，只有做到。

——南欧纳酒店管理有限公司精神

<<酒店员工细节操作手册>>

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>