

<<东方服务>>

图书基本信息

书名：<<东方服务>>

13位ISBN编号：9787503227394

10位ISBN编号：7503227397

出版时间：2006-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：卓跃

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>

书籍目录

序一序二序三前言引子第一章 情定温泉开创产业 一见钟情，“大班”斗门置业 资源是向子孙后代借来的 立足长远，置业百年 零市场起起步，开创温泉旅游产业 四块奠基石 老兄，您真够大胆 开业仪式上第一个泡温泉的人 温泉养生休闲度假。

名流商贾纷至沓来 来一个，带三个 客人中有5%是考察学习者第二章 情感注入人文产品 人性化的设计 醉人的露天温泉区 舒适的四星级度假酒店 威性的餐饮娱乐区 恬静的绿色休闲之地 塑造艺术品位 迥然不同的设计方法 “天人合一”的艺术境界 盛唐新风 中华瑰宝 来自黄帝陵的三把泥土 东方情、中国心 “六福汤N次方” “五体全息”万寿阁 东方地热带第三章 情动宾客御式服务 情字风格的御式服务（规范化服务） 温情服务“十个一” 您回来了 有人在家吗 贴心洗衣板 牵心香熏灯 小小相思链 送客送到视线外 尊贵独有，情动宾客（个性化服务） 顾客不是上帝是皇帝 有求必应，一包到底 无求也应，超前服务 流程再造，无缝服务 情是服务之魂（情感化服务） 四个感情化 高标准、经常化第四章 情系员工人本管理 情系温泉，志同道合（高层团队） 领航人因缘际会 搭建御家管理团队 培养流着御温泉“血”的员工 先有员工忠诚度，才有顾客忠诚度 修己安人，真情感化 以德育人 春晖学堂 创新的激励机制 “金纽扣”激励机制 多类型、多跑道、多层次的激励第五章 情引潮流和谐全赢 我们在经营健康 不是温泉疗养洗浴，而是温泉养生休闲 不是消费，是投资 比武不行，比弹琴 不比规模，比质量 不降价，反涨价 不谋短期暴利，而谋长远发展 和谐全赢 做行业标杆，倡导成立协会 为行业育才，发起人力资源高层论坛附录一、御温泉国际度假酒店管理(集团)有限公司董事局主席吴卓晋先生访谈录二、御温泉国际度假酒店管理(集团)有限公司董事局董事、总裁朱跃东先生访谈录三、御温泉国际度假酒店管理(集团)有限公司大事记四、休闲度假旅游之新宠——温泉旅游——论温泉主题度假酒店的开发建设与管理五、创造御温泉奇迹的英杰

章节摘录

书摘御温泉是一个奇迹。

它位于珠海斗门黄杨山西麓，地方偏僻，开业之初交通相当不便，门前仅有一条窄窄的农村公路，距珠海市区数十公里，出门便是乡村田野，附近并无已开发的相应旅游配套景点和服务设施；资金也有限，一期工程投资仅千万元人民币，无法与动辄上亿元投资的度假休闲项目相提并论。

然而就是这个既无地理优势又无资金优势的小小的民营企业，自1995年创业以来，在短短十年的时间里，创造了温泉旅游行业的多个第一。

北京大学旅游经济课题组专家在上呈国务院的关于御温泉的调研报告中指出：“一个民营企业的示范作用，开创并带动了一个新兴行业的崛起，促进了当地经济与社会的全面发展。

珠海御温泉的成功，对我国开辟新的旅游行业，提升旅游行业的档次和品位，拉动消费增长和促进经济发展提供了宝贵的经验和重要启示。

”——在御温泉带起的温泉旅游开发热潮中，仅广东地区已开发温泉旅游点就达60多处，每年接待海内外游客500多万人次，新增旅游收入高达10多亿元，带动相关行业创造增加值30多亿元，直接吸纳就业人员5万多人，带动周边各行业就业超过10万人。

多次到御温泉考察的中国科学院地理科学与资源研究所研究员谭见安、王五一等认为：“御温泉对温泉水资源新型的、能实现可持续性发展的经营、管理模式，为国家对地矿资源的有效开发、保护、管理和利用提供了一条崭新的思路，这是造福子孙万代的大好事。

御温泉在各个方面都引导着中国温泉旅游市场发展的潮流，这是一个创举。

” 国务院领导亲自批示，要求相关部门借鉴其经验。

御温泉的模式还受到了行业主管部门和国土资源部门的赞赏。

P8-9

编辑推荐

温泉旅游是个新兴产业，产品生命力很强，市场潜力很大。

但怎么开发温泉旅游？

怎么建设温泉旅游？

怎么经营温泉旅游？

怎么管理温泉旅游？

此书均作出了相应的回答。

读了本书，不禁为之叫好。

叫好，不只是赞美，因为这是中国人在服务理论和实践上的积累和突破，中国的旅游业正需要这份自信和豪气来证明民族的成功。

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>