

<<顾客应对技巧>>

图书基本信息

书名：<<顾客应对技巧>>

13位ISBN编号：9787504726483

10位ISBN编号：7504726486

出版时间：2007-5

出版时间：中国物资出版社

作者：曾郁娟

页数：231

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>

## <<顾客应对技巧>>

### 内容概要

老板、主管和从业人员的思想库和工具库 一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新观念、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。

想要创造最佳业绩，不可不读！

《唯高餐饮经典书库》是中国内地迄今为止面向餐饮业人士最早的、规模较大的、最系统和最实用的一套专业图书，在一定时期内填补着中国餐饮业经营管理图书的许多空白。

《唯高餐饮经典书库》将世界先进的餐饮业经营管理理念和经验引进到中国，并紧密结合中国餐饮企业的实际需要，在保证专业性的基础上，同时具有极强的实践性。

《唯高餐饮经典书库》读者近百万人，众多餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮企业经营管理人才的成长已经作出并继续作出功不可没的贡献。

## &lt;&lt;顾客应对技巧&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 四海食客 各自精彩 黄先生的明信 “巴黎之夜”如是说 剥虾蟹服务 “补偿”的艺术 不同感受 迟吃的菜 蛋炒饭的故事 罚款的艺术 挂单的尼姑 怀特小姐 吉祥“物” 结帐之嫌 拒绝扶助 快乐人生 气恼的男人 诱惑 劝说吐痰 绅士风度 他们在等什么？ 微笑的魅力 握手和拥抱 小费之嫌 一分钟服务第二章 误入醉乡 路在何方 陪我喝一杯 打斗风波 兑酒之误 客人拒付酒账 加菜风波 跑账风波 赔偿精神损失费 啤酒几度 让我吻你 客人闹酒吧 态度的价值 喜欢泡沫的客人 要求共舞 移位 醉汉耍赖第三章 菜肴纷争 南北有别 疑是煤油蒸甲鱼 四川菜辣不辣？ 难为了“鸳鸯” 白喝“开水” 鲍汗是非 茶饭市之争 占菜风波 调包龙虾之谜 高僧的禁忌 口不择言之过 门丁之争 免费套餐 奶茶变咖啡 牛羊肉之差 巧荐“片皮鸭” 请客人吃醋 为燕窝“正名” 善待客人 谁是谁非 特价金菊鸡 挑剔的食客 重做甲鱼炖汤第四章 碰碰磕磕 谁人无过 别问“几位” 补过服务 不愿离去的客人 客人的忌讳 “点火”惹祸 二十元代金券 换牛奶 “对不起”无效 换汤不换药 忌“泄密” 她的委屈 精品杯失而复得 “好了”的意思 六角五分钱 弥补不足 耐心“赢”客人 折价的误会 女士面红 谁该道歉 微笑要适当 消除预约误会 宴请香港足球队 谁之过 一百元的故事 以尊重赢尊重 尊严第五章 红尘有“爱” 再度相逢 不计前嫌 阿姨，您好 “厌吃”的记录 “找”老朋友 常来常往 诚招客人 道歉水果 复原 回头是岸 它愉快地“游”过来 客人腹泻的时候 宽容 礼让服务 留住客人 留住这一刻 难忘的印象 “上帝”再次光临 上门道歉 停电的瞬间第六章 待客之道 各显奇招 女部长的角色 《爱相随》插曲 “掉虾”记 超常的服务 诚实，很重要 肖小姐的日记 获得殊荣的背后 即点即买 捕捉身体语言 佼佼者 叫出客人的名字 满意的二十四小时 史先生的心得 说理的艺术 体面的结帐 细微之处显真情 《真情曲》 正确对待投诉后记

## &lt;&lt;顾客应对技巧&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 四海食客自精彩黄先生的感言黄先生是个较为典型的食客。

他是广州一家企业公司的总经理，因为业务上的关系，经常出入餐厅酒楼，与朋友洽谈业务或宴客。作为一个经常与饭店打交道顾客，黄先生曾戏言自己是个“难缠、挑剔的食客”。

其实，生活中的黄先生并非如此。

以我们的了解，他只是：有时会心急一点一次，为送一位北京朋友上飞机，黄先生就在机场附近的一个餐厅里点了几个小菜。

因时间紧，黄先生几次催服务员快上菜。

服务员小姐就跑前跑后地为他张罗、催促，还不断地说着：“对不起，请稍等。”

当时，为了急于送客人上飞机，黄先生根本不当服务员的“对不起”是一回事。

只是一个劲地催说：“对不起有啥用！

快！

快”当把客人送上飞机后，黄先生无意中想起刚才拼命催促服务员的事，心中不免内疚起来。

所以，黄先生对朋友说：“我们这些经常出入酒楼的消费者，说得好听点中‘上帝’，说得不好听就是真是难缠、挑剔的食客。

”有时也会遗憾那是一天中午，黄先生在广州的一家大酒店的包房里宴客。

席间，他与朋友推杯换盏，谈笑风生，也有些醉意了。

正是“酒逢知己千杯少”，他与朋友们聊起来就没完没了，由中午一直到下午四点多，还没有离去的意思。

就在这时，服务员来告诉客人：“这间包房今天晚上有客人订下了，如果您还要继续聊天，请换一间包房好吗？”

”客人谈兴正浓，突然收到这“不太好”的信息，未免有点扫兴。

黄先生当即就说：“不换不行吗？”

”“对不起，已经有客人订好了，所以，必须给人家留着。

”彼此僵持了一会儿，黄先生想了想，觉得服务员说得也有道理，就无奈地说：“那就给我们安排个好些的位置吧。

”“好的。

”服务员答道。

## 后记

当你读完这本书的时候，你一定会有很多感受：或很好，或一般，或美中不足，或很差；或收益良多，视之为良师益友，或无动于衷，束之高阁……我们真诚盼望能听到你们的宝贵意见或建议，甚至是毫不留情的批评。

因为读者就是我们的“上帝”，因为我们希望日后继续充实《唯高餐饮经典书库》，让每一本书都是精品。

在这里先讲句：多谢了！每一本书都是编写人员汗水和心血的结晶，是他们贡献给社会的财富。

为了把书写好，他们反复深入餐饮一线采访，取得了大量的第一手资料；他们牺牲了一个又一个节假日的休闲，舍弃了一次又一次与家人共聚的天伦之乐，或泡图书馆，或通宵达旦地在电脑前、在稿纸上挥洒着智慧和心力……无论如何，我们都得感谢他们吧！餐饮界的许许多多朋友更是为《唯高餐饮经典书库》的建设倾注了极大的热情，对着打破沙锅问到底的采访人员，他们百问不厌，百讲不厌，无私地把自己的心得、经验、技术和盘托出，有些甚至拿起笔来，满腔热忱地参加到创作队伍中来。

没有他们的奉献，这一个又一个的高质量精神产品，是不可能问世的。

我们是不是对他们也应该讲一声“多谢”，并衷心希望他们继续努力呢？所有的谢意，已会聚成强大的推动力，鞭策着我们前行，我们唯有以更大的投入，换取更精的“出品”去报答读者作者的关爱，与他们一起，共创中国餐饮业繁荣的又一个高潮。

<<顾客应对技巧>>

编辑推荐

一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新思想、新方法和新技能；激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。想要创造最佳业绩，不可不读！

<<顾客应对技巧>>

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>