第一图书网, tushu007.com

<<餐馆赢在督导>>

图书基本信息

书名：<<餐馆赢在督导>>

13位ISBN编号：9787504732309

10位ISBN编号：7504732303

出版时间：2009-11

出版时间：中国物质出版社

作者：福生 编

页数：234

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

第一图书网, tushu007.com

前言

在经历了改革开放三十年所带来的冲击后，中国的餐饮业步入了更加成熟、更加多元化、竞争更加激烈的阶段，暴利时代已逐渐远去，理智消费的时代正慢慢走近。
不可避免的是餐饮企业正面临着时代的筛选，适者生存发展，不适者将被历史的波涛无情地淹没。
“一鸡死，一鸡鸣”，这是老百姓对餐馆生存状态的形象的描述。
为什么昨天还灯火明亮的海鲜城今天却大门紧闭？
为什么几步之隔的两家粥粉店，一家烟雾腾腾，客似云来，而另一家却门可罗雀？
为什么一些当初在市场上叱咤风云的大型餐饮企业日渐式微，甚至突然销声匿迹？
为什么有些前几年还是一贫如洗的下岗职工，现在却已经是拥有豪宅名车的餐馆老板；而有些原来还是指指点点地吆喝着的老板，几年不见却又重新回到打工仔的行列……事实很残酷，但事实有时又很令人憧憬！

为了与餐饮业的同行一起探讨和解决这些问题，携手共进，半岛餐饮管理集团有限公司（以下简称半岛集团）与广州唯高策略发展有限公司强联手，在原《唯高餐饮经典书库》的基础上，锐意创新，着力打造更具专业性和指导性的高质量餐饮业经营管理书库。
担当此重任的，是一个全新的团队——广州半岛唯高餐饮文化传播公司。

《唯高餐饮经典书库》已经与读者亲密接触了近十年，出版图书四十多种，吸引了近百万读者，在业界也有了一定的知名度。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《餐馆赢在督导:力度决定成败》并不是发展和介绍一套管理理论，而是帮助餐馆督导者提高执行能力和工作绩效。
督导者是一个特殊的职位，是餐馆日益注重服务水平与质量的产物。
《餐馆赢在督导》专注于澄清督导者这个职位，探讨成为一个优秀督导者所应具备的技能与素质。
《餐馆赢在督导》是写给所有的餐馆的督导者以及正在职业生涯中努力摸索的督导者的。

<<餐馆赢在督导>>

书籍目录

第一章　督导者在餐馆中的承上启下作用1．督导者承上启下的作用2．督导者对老板、员工和食客的义务3．督导者应该担负哪些责任4．餐馆督导管理的基本原则5．优秀督导者的八项准则6．餐馆督导者必须具备的素质7．督导者的督导管理技巧8．餐馆需要怎样的优秀督导者9．如何做一名优秀的餐馆督导者10．优秀督导者应该是空气+头马+木匠第二章　有效沟通有利餐馆发展1．聆听技巧——如何成为二个好听众2．有效的发讯技巧——表达3．餐馆沟通追踪技巧4．督导者与员工建立相互依赖的关系5．督导者与老板和客人进行积极沟通6．员工队伍稳定餐馆才能增效益7．选择满意员工，留住有用人才8．餐馆员工流失的影响及对策9．督导者如何有效督导管理员工第三章　时间管理是提高效率的良方1．督导者错误的时间观念2．督导者不当的时间管理3．时间管理就是自我管理4．督导者应学会节省时间的方法第四章 提升服务质量的妙方——授权1．授权是餐馆提升服务质量的妙方2．督导者授权不是放任和弃权3．餐馆中的授权、分权和集权第五章 提升绩效与目标管理是督导管理的趋势1．绩效评价对餐馆经营效率具有积极作用2．确立绩效的预期和目标3．督导者的工作追踪4．督导者对员工进行绩效评估5．督导者的教练职能和目标管理第六章 训练与指导是餐馆发展的动力1．督导者成为教练的高层境界2．督导者成为教练训练员工3．督导者卓越的指导艺术4．如何在现场督导和训练员工5．行之有效的员工训练体系第七章 餐馆员工士气的激励1．建立积极的工作氛围2．督导者激励员工有绝招3．激发员工的工作热情事半功倍4．激励，就是调动员工的积极因素5．做好员工日常性的激励6．督导者激励员工的方法和步骤第八章 连锁餐馆的监督和指导1．连锁经营督导管理的成功经验2．连锁餐馆督导管理实务3．加强连锁餐馆的员工督导管理4．加强对连锁餐馆加盟商的督导管理5．连锁餐馆运营障碍与对策后记

章节摘录

3.餐馆沟通追踪技巧　　奠定良好的管理基础，需要什么条件？

有三种人际技巧，可以帮助督导者成为一个更有效率的管理者，它们分为不同层次，而且每种技巧都建立在前一种技巧上。

最基本的：人际关系技巧。

这是督导者在生活中各个方面维持良好关系的基础，也是确保良好工作关系所必须使用的技巧。

沟通技巧：良好的沟通技巧可以确保督导者的观点被别人理解，并鼓励员工开诚布公地谈论自己的想法；同时使督导者从员工的谈话中得到正确的信息。

追踪技巧：在追踪员工工作表现中，督导者可以运用这些技巧鼓励员工努力工作，还可以使员工知道做得正确的地方，需要改进的地方以及改进的方法。

（1）人际关系技巧　　①良好的人际关系的基础：尊重与礼貌。

人际关系技巧的基础就是良好的态度：尊重别人及礼貌是待人的核心。

以下是一些良好人际关系技巧的例子。

与员工打招呼。

称呼名字。

礼貌用语。

提出请求而非命令。

目光接触。

对员工的感受有敏锐的洞察力。

另外，找出员工所关心的事情，可以促进双方相互信任的程度；督导者从中也许可以发现一些小问题，并在这些小问题变成重大问题前。

编辑推荐

半岛餐饮管理集团有限公司，广州半岛·唯高餐饮文化传播公司。
餐饮业老板、主管和从业人员的工具书　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，每一本都能提供新理念、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！
《半岛唯高餐饮经典》　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。
这套专业图书填补了中国餐饮业经营管理图书的许多空白。
《半岛唯高餐饮经典》　将世界先进的餐饮业经营管理理念和经验引进中国，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。
《半岛唯高餐饮经典》　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，它对餐饮企业经营管理人才的成长作出了贡献。

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