

<<跟我学做酒店金牌服务员>>

图书基本信息

书名：<<跟我学做酒店金牌服务员>>

13位ISBN编号：9787506433433

10位ISBN编号：7506433435

出版时间：2005-04-01

出版时间：中国纺织出版社

作者：萧野

页数：296

字数：250000

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>

<<跟我学做酒店金牌服务员>>

内容概要

随着我国经济的快速增长，酒店业也成为了我国发展最快的行业之一，从业人数迅速增长，而且整个酒店业的服务水平与质量也正在逐步得到改善和提高。

本书第1章至第3章系统而完整地介绍了作为一名酒店金牌服务员所应当具备的基本素质、礼仪规范，并且通过大量的实例介绍了如何提高服务水平的实战技巧；第4章至第6章分门别类地介绍了酒店前厅部、客房部、餐饮部等不同部门的岗位职责以及服务人员所应了解和掌握的服务技巧和服务礼仪；第7章对酒店服务员在日常工作中可能碰到的问题一一进行讲解，并且提供了相应的解决办法；第8章至第10章则主要阐述了酒店服务员还应当掌握的相关法律知识和其他业务知识，重点是拓展酒店服务员的知识面。

本书立足于国内酒店业的现实，具有极强的针对性和实用性。

本书语言通俗易懂，文笔流畅，采用释疑解惑、循序渐进的写作方式，为广大酒店服务员揭示了酒店服务的秘诀，不仅是一本较系统的酒店服务员培训与管理教程，同时也是一些星组酒店、宾馆、饭店服务人员进行自我训练与进修的最佳读物。

<<跟我学做酒店金牌服务员>>

书籍目录

第一章 优秀酒店服务员从这里开始 一、酒店金牌服务员是什么样的人 二、有了意志力你就成功了一半 三、从热爱自己的职业干起 四、优质服务=规范服务+超常服务第二章 清清楚楚了解酒店的服务 一、学会对酒店进行分类 二、做好酒店顾客分析 三、掌握酒店服务的内容 四、酒店服务有备才能无患 五、酒店服务要用技巧来说话第三章 酒店服务礼仪有学问 一、穿戴有方是第一步 二、美丽从“头”开始 三、利用化妆给人留下美好印象 四、巧嘴才能显示出非凡的魅力 五、一举一动充分表现你的气质 六、见面礼仪五要诀 七、接待礼仪 八、位次——身份的象征第四章 掌握前厅服务的技巧 一、前厅服务功能及分工 二、前厅服务员职责 三、前厅服务员礼仪 四、前台销售方法与技巧第五章 客房服务要重视 一、客房部组织机构设置 二、客房部机构职能 三、客房部岗位设置与职能 四、客房种类及其设备 五、客房接待服务模式 六、客房接待服务程序 七、接待服务注意事项 八、住客服务.....第六章 餐厅服务不可小视第七章 答疑解惑第八章 案例分析第九章 金牌服务员不可不知的法律知识第十章 附录

<<跟我学做酒店金牌服务员>>

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>