

<<日本酒店业服务技能培训教材>>

图书基本信息

书名：<<日本酒店业服务技能培训教材>>

13位ISBN编号：9787538141160

10位ISBN编号：7538141162

出版时间：2004-2

出版时间：辽宁科技

作者：高月璋介 编

页数：204

译者：张军

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>

<<日本酒店业服务技能培训教材>>

内容概要

超越基本服务指南的服务是以提供个人化的服务为目标的。
可以确信它是最终与营业额和利润相联系的。

本书对那些即将步入酒店业的及试图在酒店业界有新的突破的人士为对象，针对日本一流酒店待客服务的内容、在工作过程中以何种方式实施服务训练、真正的酒店服务的价值所在等内容进行阐述，以图他们对能酒店服务有充分的理解。

<<日本酒店业服务技能培训教材>>

作者简介

译者：张军等 编者：(日本)高月璋介

<<日本酒店业服务技能培训教材>>

书籍目录

序言第一章 酒店产业 第一节 酒店业的分类 第二节 酒店的经营 第三节 酒店的组织结构
第二章 酒店服务的价值 第一节 殷勤待客和服务 第二节 顾客满意 第三节 职工满意
第四节 质量管理 第五节 酒店的评价第三章 酒店工作人员的服务培训 第一节 服务指南的
灵活运用 第二节 日本酬的服务培训 第三节 外国经营的酒店的服务培训 第四节 计算机系统的
的灵活使用 第五节 工作的评价第四章 酒店工作人员的基本举止 第一节 酒店工作人员的仪表
第二节 制服的自我管理 第三节 用语 第四节 表情和动作 第五节 电话的应答 第六节
工作岗位的规则 第五章 接待客人的服务 第一节 住宿部门 第二节 餐饮部门 第三节
饮食部门.....

<<日本酒店业服务技能培训教材>>

编辑推荐

超越基本服务指南的服务是以提供个人化的服务为目标的。

可以确信它是最终与营业额和利润相联系的。

本书对那些即将步入酒店业的及试图在酒店业界有新的突破的人士为对象，针对日本一流酒店待客服务的内容、在工作过程中以何种方式实施服务训练、真正的酒店服务的价值所在等内容进行阐述，以图他们对能酒店服务有充分的理解。

<<日本酒店业服务技能培训教材>>

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>