

<<酒店VIP服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店VIP服务与管理>>

13位ISBN编号：9787538142006

10位ISBN编号：7538142002

出版时间：2004-8

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：张延，钟艳 著

页数：225

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>

<<酒店VIP服务与管理>>

内容概要

《酒店VIP服务与管理》针对市场大环境的需要，努力体现了以下特点：第一，有关酒店服务、管理的理论研究已有多年的历史，然而有关酒店VIP服务理念、管理模式的研究还较少。

《酒店VIP服务与管理》全面系统地介绍了有关理论和学说，并加以剖析，有助于读者从理论上认识和把握我国酒店VIP服务及管理的条件，从而进一步认识和理解在上述条件和动机的支配下，酒店开展VIP服务、管理的一系列具体行为。

第二，对于酒店这一操作性十分强的行业来说，掌握理论固然重要，掌握有关的专业服务、管理技巧就更具有现实意义。

《酒店VIP服务与管理》对前厅、客房、餐饮等部门的VIP服务、管理的具体工作事项做了较为详细的介绍，并对相关问题进行了探讨。

第三，书中的内容紧贴时代、与时俱进，针对我国酒店业现阶段的迫切需要，努力吸取西方的先进管理理论和方法，使其理论阐述、知识介绍和实务技巧始终与现实需要紧密结合。

第四，《酒店VIP服务与管理》每章后都附有典型案例，以帮助读者掌握知识，理解技巧，并把它运用于实践之中。

<<酒店VIP服务与管理>>

书籍目录

序前言第1章 酒店VIP服务概述第一节 概述一、VIP顾客的分类二、VIP顾客的特征第二节 VIP服务的发展简史一、酒店VIP服务的兴起二、现代酒店VIP服务的发展第三节 提供VIP服务的酒店类型一、商务型酒店二、假日型酒店三、长住型酒店四、会议型酒店第四节 VIP服务特征一、高档、齐备有特色的硬件设施二、体贴、全面具个性化的服务第五节 VIP服务的作用和地位第六节 VIP服务及管理的发展趋势案例一 静安希尔顿酒店迎接阿加西的到来案例二 台湾西华饭店的策略第2章 VIP服务理念的形成及服务设计方案第一节 VIP服务的理论基础第二节 VIP的服务要素第三节 VIP服务设计目标第四节 VIP服务方案的设计与确定第五节 VIP服务设计发展趋势案例一 迪斯尼公园的服务环境设计案例二 接待日本VIP顾客第例三 威尼斯皇冠假日酒店的VIP服务案例四 爱尔末的酒店改装第3章 总体组织和基础工作第4章 前厅VIP的服务与管理第5章 客房VIP的服务与管理第6章 餐饮VIP的服务与管理第7章 其他部门的VIP服务与管理第8章 酒店VIP服务培训及管理 参考书目

<<酒店VIP服务与管理>>

编辑推荐

本书针对市场大环境的需要，努力体现了以下特点：第一，有关酒店服务、管理的理论研究已有多年的历史，然而有关酒店VIP服务理念、管理模式的研究还较少。

本书全面系统地介绍了有关理论和学说，并加以剖析，有助于读者从理论上认识和把握我国酒店VIP服务及管理的条件，从而进一步认识和理解在上述条件和动机的支配下，酒店开展VIP服务、管理的一系列具体行为。

第二，对于酒店这一操作性十分强的行业来说，掌握理论固然重要，掌握有关的专业服务、管理技巧就更具有现实意义。

本书对前厅、客房、餐饮等部门的VIP服务、管理的具体工作事项做了较为详细的介绍，并对相关问题进行了探讨。

第三，书中的内容紧贴时代、与时俱进，针对我国酒店业现阶段的迫切需要，努力吸取西方的先进管理理论和方法，使其理论阐述、知识介绍和实务技巧始终与现实需要紧密结合。

第四，本书每章后都附有典型案例，以帮助读者掌握知识，理解技巧，并把它运用于实践之中。

<<酒店VIP服务与管理>>

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>