

<<酒楼餐馆早会管理>>

图书基本信息

书名：<<酒楼餐馆早会管理>>

13位ISBN编号：9787550701670

10位ISBN编号：7550701679

出版时间：2012-5

出版时间：海天出版社

作者：刘珍

页数：184

字数：180000

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>

## <<酒楼餐馆早会管理>>

### 内容概要

《酒楼餐馆早会管理》由刘珍编著，本书主要是针对酒楼餐馆的早会管理。本书最大的特点是：图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将早会管理方法、技巧形象地讲解出来，使读者读来既轻松，又容易掌握。另外，附录中的事实案例、早会故事、早会游戏可以灵活地借鉴运用，具有很强的可操作性。本书既可作为餐饮业中层及基层管理人员自我学习、提升的读本，也适合培训机构作教材之用。

## <<酒楼餐馆早会管理>>

### 书籍目录

#### 第一章 酒楼餐馆早会认知

##### 第一节 早会的目的

营造工作气氛

进行工作安排

员工教育指导

传递企业信息

##### 第二节 早会的内容

确认出勤

齐唱歌曲、朗读经营理念

分享个人感想

工作总结

工作安排

明确工作要求

传达企业相关信息

交代特别注意事项

##### 第三节 早会成功的要点

要充分准备

无论有什么困难都要召开

不搞一言堂

注重创新,有效利用

多鼓励,少批评

平时做足功课,大量收集资料,以备参考

##### 第四节 早会的策划

早会站姿的设计

早会问候语的设计

早会口号的设计

早会的频率与时间分配

早会流程的设计

早会主持人的安排

#### 第二章 酒楼餐馆早会准备

##### 第一节 酒楼餐馆早会准备

早会讲解的内容

早会讲解内容准备的步骤

早会报告单

##### 第二节 楼面部早会准备

填写工作总结

确定第二天的工作重点

理出第二天早会要讲的内容和要点

##### 第三节 厨房部早会准备

填写工作总结

确定第二天的工作重点

理出第二天早会要讲的内容和要点

#### 第三章 酒楼餐馆早会主持

##### 第一节 控制好时间

把握好早会的主题

## <<酒楼餐馆早会管理>>

为早会规定节奏

合理、灵活地调整早会节奏

### 第二节 要保持互动

早会站的样式

鼓励员工参与

让员工积极发言

采用复述的方法来保证员工的互动参与

促进员工之间的经验分享

### 第三节 要有效地表达

有效表达的重要性

有效表达的基本要求

怎样进行有效表达

灵活运用体态语言

### 第四节 要积极聆听

聆听的原则

有效聆听的四步骤

聆听的五个层次

积极聆听的技巧

要有效反馈

## 第四章 酒楼餐馆早会跟进

### 第一节 早会的评估

主管自我评估

早会主持人的评估

早会员工参与度的评估

### 第二节 早会工作的落实

整理出早会中反映的问题

跟踪计划的执行

## 附录

附录一：餐饮服务常见问题处理

附录二：餐饮服务日常礼仪

附录三：早会游戏

附录四：早会故事

## <<酒楼餐馆早会管理>>

### 章节摘录

不过，替客人保存物品，酒楼餐馆一定要对客人及物品负责，保证不出任何问题。只有做好以下各项工作，才可以获得客人的信赖，吸引客人常来，营业额自然就增加了。

(1) 一般葡萄酒类的酒品，开瓶后不宜保存时间过长，客人假若要求代管剩下的葡萄酒，服务员可以为其服务，并提醒客人记住下次用餐时饮用。

(2) 如果顾客要求保存的是白酒，则放在酒柜里即可，也要上锁并由专人负责。

(3) 为客人代管的酒品，要挂上客人的名牌，放在专用的冰箱里，冰箱应有锁，由专人负责保管。

二十五、客人想要赠送礼品或小费 客人为了表示感谢，往往喜欢赠送礼品或小费以表示谢意，表示对服务员良好的服务态度、服务热情的认可。

遇到这种事情时，服务员要婉言谢绝，向客人解释不收礼品或小费的原因，但语言不必过多，过于繁琐。

如果实在推脱不了，可以暂时收下，并表示谢意。

在事后，要向酒楼餐馆领导讲明原因，做好登记，以便统一处理。

当然，也可以采取别的一些办法，还要看酒楼餐馆的具体有关规定而定。

有的酒楼餐馆设有专门收集小费或礼品的箱子，遇到不能推脱的小费或礼品时，就把小费塞入收集箱，一个季度后再打开，作为员工共同的额外奖金发放给所有员工；对于礼物，一般可到一定时候，公开对员工拍卖，再将拍卖款放入小费收集箱里。

.....

## <<酒楼餐馆早会管理>>

### 编辑推荐

快餐式布局，图文并茂，轻松阅读，基层管理的实用读本。

傻瓜式导入，内容浅显，一看就会，各个层级的工作手册。

早会的管理，是每个工作日内，正常工作之前的简短会议。

早会集全日的管理于20分钟之内，全方位地对每个人、每件事进行清理和控制，达到改善员工精神面貌，创建组织学习文化，建立相互检查、监督考核机制，聚焦公司品牌文化引导企业行为，提高核心竞争力。

<<酒楼餐馆早会管理>>

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>