

<<中国饭店行业服务礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<中国饭店行业服务礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787563710744

10位ISBN编号：7563710744

出版时间：2007-11

出版时间：旅游教育

作者：王伟

页数：249

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>

<<中国饭店行业服务礼仪规范>>

内容概要

本书紧密围绕与人们生活息息相关的“吃、住、行、游、购、娱”六要素，着重介绍了饭店员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范，并把基本礼仪和残疾人服务礼仪单独作为一个单元进行了专门介绍。

目的是想通过细致的讲解，让人们知识在不同场合，应该以什么样的服饰，什么样的表情，什么样的姿态，什么样的语音、语调，如何按照规范的服务程序为客人提供到位的服务。

本书是中国旅游饭店业协会通过的《中国饭店行业服务礼仪规范（试行）》的配套指南。

本书试图建立“管理也是服务”的理念，把以往面客服务的领域从服务员扩大到了管理者。

主要介绍了前厅入住接待、客户服务、餐饮服务、康乐服务、残疾人服务等方面的礼仪知识。

<<中国饭店行业服务礼仪规范>>

书籍目录

第一单元 基本礼仪 一、礼仪概述 礼仪的含义 礼仪的历史沿革 礼仪的特征 在服务工作中讲究礼仪的意义 服务礼仪的基本原则 二、人员修养 高尚的职业道德品质修养 良好的人格修养 必要的文化修养 三、仪表礼仪 面部修饰礼仪 头发修饰礼仪 手部修饰礼仪 服饰礼仪 四、仪态礼仪 站姿礼仪 坐姿礼仪 蹲姿礼仪 走姿礼仪 手势礼仪 注视礼仪 微笑礼仪 五、见面常用礼仪 介绍礼 握手礼 鞠躬礼 致意礼 六、服务用语礼仪 服务用语规范 迎客用语 问候用语 请托用语 应答用语 征询用语 致谢用语 道歉用语 赞赏用语 推托用语 道别用语 第二单元 前厅入住接待服务礼仪 第三单元 客户服务礼仪 第四单元 餐饮服务礼仪 第五单元 会议服务礼仪 第六单元 康乐服务礼仪 第七单元 残疾人服务礼仪 第八单元 商品销售、营销服务礼仪 第九单元 其他对客岗位服务礼仪 后记 参考书目

<<中国饭店行业服务礼仪规范>>

编辑推荐

《中国饭店行业服务礼仪规范(试行) 指南》试图建立“管理也是服务”的理念，把以往面客服务的领域从服务员扩大到了管理者。

主要介绍了前厅入住接待、客户服务、餐饮服务、康乐服务、残疾人服务等方面的礼仪知识。

<<中国饭店行业服务礼仪规范>>

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>