

<<卓越服务>>

图书基本信息

书名：<<卓越服务>>

13位ISBN编号：9787563712731

10位ISBN编号：7563712739

出版时间：2005-11

出版时间：旅游教育出版社

作者：约瑟芬·艾夫

页数：277

字数：249000

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>

## <<卓越服务>>

### 内容概要

约瑟芬·艾夫坚信，在瞬息万变的世界里，服务技能的目标却始终如一，那就是确保客人的舒适和安康。

《卓越服务》一书总结了她的经验，表达了她的幽默感，阐述了成熟的教学方法，尤其反映出作者为达到上述目的所作出的充满激情的奉献和执著的追求。

可供客人住宿的场所种类繁多，有远洋客轮和豪华酒店，也有小型汽车旅馆和家庭式旅馆，所有这些服务场所的总经理、人力资源部经理和负责培训的教师以及员工都应该读一读《卓越服务》这本书。

本书的主旨是讨论如何为客人服务的问题，内容极为广泛，包括客源地介绍、不同方式的交流、处理人际关系的技巧、提供基本服务项目的技能、客房服务技能以及餐饮服务技能等等。作者对服务意识、服务所需知识和信息以及服务技能都分门别类地做了详细和精彩阐述，对从事服务业的人员培养服务意识、改进服务态度和提高服务水平定会有很大帮助。本书是一本理论和实际相结合并强调和突出实际操作的专著，是一本极具知识性和实用性、读来又引人入胜的好书，既可用作培训服务人员的教材，又是服务行业从业人员不可多得的参考书。

<<卓越服务>>

作者简介

约瑟芬·艾夫有多年培训饭店管家的经验，她还以自己创办的公司——马格纳姆(Magnums)公司为依托，在澳大利亚乃至国际上培训服务人才。

## <<卓越服务>>

### 书籍目录

#### 第一章 服务的本质

什么是服务

谁为客人提供服务

第一印象是持久的印象

#### 第二章 我们的客人来自何方

任何地方

扩充你的知识

不同的国家

一些非常有用的知识点

国际语言

#### 第三章 礼节与礼貌

礼貌：武器、工具

握手

与皇室成员和贵宾会面

称谓和交谈的形式

称呼来自不同文化的人

名片

引见

帮客人穿外衣和脱外衣

帮客人入座

客房中的礼节

个人行为

总结

#### 第四章 交流：基础篇

交谈的艺术

交谈的发起者

休闲活动的术语

交谈的注意事项

身体语言：理解的框架

握手的方式

客房内的身体语言

消极的身体语言

积极的身体语言

何时需要等待

客人何时需要帮助

何时应该走开

其他暗示

个人形象

#### 第五章 交流：应用篇

会见和问候

文化的差异

进入客人的房间

倾听的技巧

接近客人

如何记住人名

<<卓越服务>>

正确的发音

音标

电话礼节

向客人解释电话系统

处理客人的留言

同性伴侣登记入住

关于小费

顺利地启程

客房内结账服务

延迟付款

调查客人的满意度

第六章 解决问题

出色的服务

投诉

棘手的情形

发现客人丢失的东西

日复一日的挫折

第七章 对客服务

兑换外汇

客人历史资料

机票

在机场接客人

熟悉当地情况

剧场票务预订

预订机票和火车票

商务中心的设施和要求

关于技术方面的要求

客人行李保管

各种各样的要求

冷热毛巾

提供别致的客房用品

点燃壁炉

提供酒水和食品

提供起床后饮品

照顾醉酒客人

房间内就餐服务

提供含酒精饮料

自助餐服务

准备野餐篮

当客人要你帮忙照相时, 你该怎么办

礼品包装

布置鲜花

周年纪念日的礼物

第八章 酒水

热饮

含酒精饮料

酒杯

<<卓越服务>>

玻璃杯的清洗与擦拭

第九章 超常规服务

贴身管家

注重质量

做床

睡前服务

沐浴服务

取出旅行箱内的物品

衣服的刷扫和熨烫

男士领带和领结

擦鞋

其他管家服务

洗衣服务

叠衣服和打包行李

应急工具箱

第十章 “高级阶层”的奢华

“上流社会”的奢侈品

香水、服装和饰品

葡萄酒、香槟和干邑白兰地

鱼子酱：袖珍的“黑珍珠”

熏大马哈鱼

雪茄的艺术

烈性酒

奢华的结论

第十一章 愉快的客人就是我们的杰作

术语表一：香槟酒

术语表二：菜单用语

术语表三：体育运动术语

参考书目

译后记

## 章节摘录

确认姓名在做介绍之前，做一些准备工作，弄清楚别人的全名。在做引见时发音一定要清晰，以便别人能够准确地领会你的意思。在被人引见时，应集中精神并仔细听清别人的名字。有些名字（例如，穆斯林的名字）可能很长，也很难记住和发音。在这种情况下，不妨让对方重复一遍。如果方便的话，把名字写下来，这样你就可以把文字和发音联系起来。动动笔不仅有助于记忆，还便于理解。做引见的时候应力求表达清楚，让所有在场的人都能记住别人的名字和其他相关的信息。如果你对某个名字有些拿不准，最好从本人那里得到准确的信息。你可以说：“对不起，刚才周围太吵了，我没听清你的名字，是某某还是某某某？”提前问一句总比到时候瞎猜要好得多。从一个笔记本或者小纸条上念出一个人的名字是完全可以被人接受的，这表现出一种关注细节的积极态度。如果在引见某人时你想用名字的缩写，一定要征得本人的同意。另外，有时你可能完全忘记了某人的名字，如果真是这样，可以试试下面的说法：“对不起，我忘了你的名字。”如果别人说出了他的名字（没有说姓），你可以接着说：“我知道你叫罗伯特，我只是忘了你姓什么。”他当然会再告诉你他姓什么，这样你就知道了他的全名，又不至于太丢面子。在介绍人们相互认识的时候，不仅要说出他们的名字，还要加上一些其他信息（不要涉及个人隐私），这样会让客人感到更加轻松自在。如果仅仅报出了双方的姓名而没有加上一些简单介绍的话，他们会觉得非常尴尬，不知道该从什么话题谈起。为了让他们之间便于交流，你应该先给他们提供一个引子。你在介绍两对夫妇相互认识的时候可以这样说：“怀特夫妇从北京来（同时做引见的手势），布莱克夫妇是第二次来这里，他们是从西澳大利亚的佩斯来的。”随着这方面经验的不断丰富，你会变得越来越自信。在自己的家中，身为主人，你会热情地介绍所有的客人相互认识，尽量让他们感到轻松舒适。倘若把这种状态带到工作中来，真诚的引见就不是什么难事。这项工作并非完全由对客服务人员来承担，经理常常也会为别人做引见。得体的引见是一种能力，也是处理客户关系技巧的重要组成部分。一次成功的引见少不了尊敬、关心和理解，这不仅可以给客人留下深刻的印象，还会得到他们真诚的感谢。这种对细节的关注是职业水准高低的重要标志。

## <<卓越服务>>

### 媒体关注与评论

这是一本真正深入剖析服务本质的著作，它指出了服务人员如何才能做到提供卓越服务的门径，并给予了切实的服务技能指导；它让“服务态度”具体化，并展示了其中丰富的内涵。此书会使我们的服务质量由“标准化”挺升到“无可挑剔”。更为重要的是，我们从中学会了以一种全新的眼光看待自己的工作，服务工作是创造愉快的客人的艺术，进而，我们可以充分享受自己的工作。

——世界金钥匙组织中国区首席代表、世界金钥匙酒店联盟首席运营官 孙东



<<卓越服务>>

编辑推荐

此书会使我们的服务质量由“标准经”提升到“无可挑剔”！

在瞬息万变的世界里，服务技能的目标却始终如一，那就是确保客人的舒适和安康。  
为此，服务人员对客人需要提供卓越服务。

#### 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>