

<<酒店经理的沟通艺术>>

图书基本信息

书名：<<酒店经理的沟通艺术>>

13位ISBN编号：9787563718771

10位ISBN编号：756371877X

出版时间：2010-1

出版时间：旅游教育

作者：程新友

页数：212

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>

## <<酒店经理的沟通艺术>>

### 内容概要

本书通过对最新沟通理论的系统分析并结合现代酒店行业的特点与实践，总结提炼出一套完善、系统、有效的沟通体系，解决上行沟通、下行沟通及平行沟通的问题。

要做一名成功的酒店经理，就一定要学会有效沟通。

本书不仅帮助您掌握沟通的实用技巧，更重要的是运用本书所提及的理念与方法，身体力行，将会有助于您进一步与您的客户及酒店全体员工建立良好的关系；在团队建设中营造良好的沟通气氛，增强团队凝聚力与向心力，促使员工把个人目标与企业目标有效地结合在一起，提升团队战斗力，实现企业效益的突破！

## <<酒店经理的沟通艺术>>

### 作者简介

程新友，中国·曙光控股集团副总裁、曙光旅业集团总经理，国际高级职业培训师，北京时代光华教育发展有限公司特聘高级讲师，兼任多家旅游学院客座教授。

从事饭店管理工作十余年，担任过多家高星级饭店总经理及管理顾问等职，许多次受邀为大型企事业单位做专题培训。

主要研究领域为旅游饭店筹建、问题诊断与经营策划、创星管理、饭店管理人员培训等。

主要著作有《团队建设与有效沟通》、《成功饭店经理人》、《酒店管理新思维》等。

## &lt;&lt;酒店经理的沟通艺术&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 沟通的目的和问题 正确认识沟通 沟通的定义 沟通的作用 沟通的原则 沟通的目的 陈述事实, 沟通信息 获取信息, 促成行为 表达情感, 产生共鸣 建立关系, 改善绩效 有效反馈, 控制行为 被人理解, 理解他人 沟通的问题 与宾客沟通的问题 与上级沟通的问题 与同级沟通的问题 与下级沟通的问题 影响有效沟通的主要问题第二章 与宾客沟通的艺术 正确认识宾客 要读懂宾客的心 客人是服务的对象 客人也是“人” 了解客人对酒店服务的需求 处理好宾客的投诉 投诉的类型 对宾客投诉的认识 投诉处理的原则 处理宾客投诉的程序和方法 建立良好的宾客关系 建立客史档案 掌握与宾客沟通的技巧第三章 与上级沟通的艺术 正确认识上级 与上级沟通的定义 掌握上级的心理 对上级的地位认识 与上级沟通的技巧 正确处理与上级的关系 与上级沟通的技巧 使用委婉的方式提出建议, 使用正确的提问语气 要提切实可行的意见 接受批评, 绝不犯三次同样的错误 主动帮助他人, 要采用机智灵活的处世方式 典型的实用技巧 向上级提建议的技巧 建议被采纳以后与被拒绝以后 拒绝上级的技巧 机智应对上级的拒绝 赢得上级青睐 道德原则与做人准则之间权衡第四章 与同级沟通的艺术 正确认识同级 同级沟通的定义 同级的地位认识 处理与同级之间的关系 同级部门沟通技巧 同级部门沟通的影响因素 同级部门沟通技巧 典型的人际沟通技巧 同级相处五大原则 以和为贵 君子之交淡如水 解决冲突与矛盾 城门失火, 殃及池鱼 要学会与不同类型的同级打交道第五章 与下级沟通的艺术 正确认识下级 与下级沟通的定义 正确处理与下级的关系 解决与下级沟通问题的方法 了解你的下级 注意双向沟通 营造良好的氛围 有效下达工作指令 赞扬下级的方法 批评下级的方法 与下级沟通的技巧 与下级正确地交谈 学会有效授权 正确地训导下级 掌握有效的倾听技巧 实施准确的反馈第六章 打破沟通的障碍 认识组织沟通的障碍 组织沟通障碍的因素 如何克服组织沟通的障碍 认识个人沟通的障碍 个人沟通障碍的因素 如何克服个人沟通障碍 如何克服沟通的障碍 沟通障碍的种类 克服沟通障碍的技巧 成功沟通的原则第七章 有效沟通的技巧 学会积极倾听 倾听是一门艺术 了解倾听的障碍 有效利用反馈 经典反馈论 顺利反馈的技巧 接受反馈的技巧 咬文嚼字简化语言 正确认识“咬文嚼字” 咬文嚼字的技巧 如何简化语言 学会非语言沟通 认识非语言沟通 学会非语言沟通 实施会议沟通 没有规矩, 不成方圆 提高“中国式会议”效率 对会议实施监督

## &lt;&lt;酒店经理的沟通艺术&gt;&gt;

## 章节摘录

**报喜不报忧** 报喜不报忧，顾名思义就是向上级报告高兴的事情，不报告忧愁的事情，究其实质还是领导爱喜不爱忧的必然结果。

基层管理阶层是“只汇报喜而回避忧”，中层管理阶层是“报喜而隐瞒忧”，高层管理阶层是“夸大喜而竭力隐藏忧”。

信息如此层层“过滤”，必然导致信息交流不畅通，“报喜不报忧”所产生的信息沟通“甜蜜化”，丧失了沟通传递信息、实施管理的根本职能。

**对上级有心理障碍** 我们一些酒店经理人，尤其是一些年轻的经理人，因为酒店的职位晋升制度、奖励制度、职业生涯规划等原因而使其对岗位工作的热情递减、产生消极情绪，认为其职业抱负、职业理想得不到实现，从而对于上级的指令、政策实施等，无法从心理上认可，这也是酒店行业存在极大变动性、酒店从业者常常离职以求得发展的根本原因。

由日积月累的小问题所形成的大问题往往会导致很多职业经理人最终决定“跳槽”。一些心理上的障碍如果得不到很好的解决，终将无法实现良好的沟通，下属的价值不能充分体现，职业经理人的离职不仅是酒店人才的流失，也往往会导致客户的流失，从而给酒店带来重大的损失。

**服从意识淡薄**酒店中层管理者往往具有双重身份，首先他是一个上级，是基层员工、基层主管的上级，担负着领导一个团队的责任；同时，他作为一个下级，要服从上一级领导的命令，执行上级的政策。

由于角色的转换、岗位职责与岗位权力等因素，中层管理者往往对于自己的定位会产生模糊认识。

随之而来的模糊问题也关乎其是命令的发布者还是命令的执行人，当其认为自己有足够的力量来指挥与控制团队的时候，往往“越俎代庖”超越自己的权限去实施管理，有忽略上级命令、服从意识淡薄的倾向。

**语言表达能力欠佳** 上级在发布指令的时候常常因为口齿不清、指令陈述不够全面、会议精神没有明确表述等原因，使下级对上级意思的理解不够全面正确，导致下级在执行命令过程中曲解上级的意思，或者抓住上级在语言上的漏洞而在执行命令时偷工减料，甚至出现违纪、违法行为，以致于给酒店的效益与声誉带来严重的影响。

为此，作为上级，要正确使用语言，正确表述意思，以明确的语句来陈述事实、发布命令、给下级指导。

**错误对待上级的错误** 因为上级往往要承担更多的责任，上级同样会遇到难以解决和取舍的问题，有时甚至也会犯错误。

这个时候，作为下级，你要学会理解上级，从内心去体会上级的处境和难题，进而来帮助上级解决困难，走出心理困扰，而不是袖手旁观，更不能幸灾乐祸。

对于上级的意思以偏概全、断章取义，对于上级的错误加以指责、推卸责任、冷嘲热讽、落井下石，都不是正确的做法。

## <<酒店经理的沟通艺术>>

### 媒体关注与评论

沟通无所不在，无时不在，从某种意义上说，管理的艺术就是沟通的艺术。在酒店管理过程中，经理人每天都将面对来自上下左右与内外的沟通，作为酒店经理人，要想实现管理的目标，就必须正确认识他人，理解对方的真实意图，通过语言符号系统或非语言符号系统来传递信息、交流情感，与人达成共识，并有效影响他人的行为，以建立良好的人际关系。

此书所述的沟通理念与有效做法，可以提高酒店经理人的沟通效能。

——浙江大学教授、饭店管理研究所所长、开元旅业集团副总裁 邹益民

<<酒店经理的沟通艺术>>

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>