

<<新编现代酒店>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店>>

13位ISBN编号：9787801586308

10位ISBN编号：7801586301

出版时间：2005-5

出版时间：蓝天出版社

作者：张波

页数：568

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>

<<新编现代酒店>>

内容概要

不断发展成熟的酒店业对酒店的经营管理提出了越来越高的要求，搞好服务培训已成为酒店各项工作得以开展的基础。

酒店员工只有在了解和掌握了丰富的服务知识的基础上，才能顺利地向客人提供优质服务。

鉴于此，我们组织人员编写了《新编现代酒店（饭店）星级服务培训标准》。

该书语言简洁，内容通俗易懂。

对酒店（饭店）员工优质服务意识培训标准、礼仪礼节培训标准、前厅部服务培训标准、客房部服务培训标准、餐饮部服务培训标准、销售部服务培训标准、商场部服务培训标准、康乐部服务培训标准、安全保卫部服务培训标准、工程部服务培训标准、后勤部服务培训标准进行了介绍，其目的是使客人所需要的服务能够及时地得到准确的提供。

《新编现代酒店（饭店）星级服务培训标准》以广大酒店从业人员的对象，以提高从业人员的服务技能为宗旨，极具操作性和实用性，实为各酒店（饭店）进行服务培训的必备教材。

<<新编现代酒店>>

书籍目录

第一章 酒店（饭店）服务培训概述第一节 酒店（饭店）服务的含义和特点第二节 酒店（饭店）员工优质服力意识培训标准第二章 酒店（饭店）礼仪礼节培训标准第一节 礼宾服务礼仪培训标准第二节 门卫服务礼仪培训标准第三节 总台服务礼仪培训标准第四节 电话总机服务礼仪培训标准第五节 客户服务礼仪培训标准第三章 前厅部服务培训标准第一节 前厅部岗位职责认知第二节 前厅服务管理知识培训标准第三节 前厅服务培训标准第四章 客房部服务培训标准第一节 客房部岗位职责认知第二节 客房部员工必备知识培训第三节 客房部工员业务培训要求第四节 客房部服务培训标准第五节 客房卫生知识培训第六节 客房棉织用品管理技能培训第七节 客房服务质量提升培训第八节 客房洗涤技能培训第九节 客房设备管理技能培训第十节 客房安全管理技能培训第五章 餐饮部服务培训标准第一节 餐饮部岗位职责认知第二节 餐饮部员工业务培训要求第三节 餐饮卫生知识培训第四节 餐饮部服务培训标准第五节 餐厅服务技能培训第六节 餐饮采购技能培训第七节 酒吧服务技能培训第八节 餐饮管理技能培训第六章 销售部服务培训标准第一节 销售部岗位职责认知第二节 销售部商品促销培训标准第三节 酒店营销管理技能培训第七章 公关部服务培训标准.....第八章 商场部服务培训标准第九章 康乐部服务培训标准第十章 安全保卫部服务培训标准第十一章 工程部服务培训标准第十二章 后勤部服务培训标准第十三章 财务部服力培训标准附录

<<新编现代酒店>>

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>