

<<酒店服务180例>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务180例>>

13位ISBN编号：9787806270349

10位ISBN编号：7806270345

出版时间：1996-01

出版时间：东方出版社

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>

<<酒店服务180例>>

内容概要

本书从我国各大酒店的服务工作中撷取了大量实例，并分别从不同角度，结合所选实例，深入浅出地阐明了酒店服务工作的基本理论和原则，介绍了丰富的服务技能和技巧。

全书分“前厅篇”、“客房篇”、“餐饮篇”和“综合篇”四大部分。

“综合篇”系指工程、保安、商场、康乐、美容等部门的服务内容。

全书涉及酒店服务的各个方面，诸如：工作流程、操作规范、服务意识、服务技能、服务知识、服务标准、服务内容、服务程序、服务心理、服务角色、服务效率，以及礼仪、仪态、语言技巧，等等。

为借鉴国外经验，书中酌收外国一些大酒店的服务实例。

全书内容生动，说理透彻，可读性较强。

本书可作为各酒店、宾馆及有关中专学校、职业学校培训服务员的教材，亦可供其他各类商业中专和商业职校作辅助教材，还可供在职的各类商业服务人员阅读。

<<酒店服务180例>>

书籍目录

序言
编写前言
前厅篇
巧妙推销豪华套房
为家人开放整幢楼
客人不能住上预订的房间
《服务指南》夹没合上
开房的两难之间
住一天，还是住三天
客人突然挥拳
离群的美国客人
他乡遇知己
电话被关断
“一条龙”与“一路通”
非住店客要找另一位非住店客
兑换港币
清晨复印
黑色记事本不翼而飞
醉客即将牵驴进大堂
雨伞套
意大利大理石有了擦痕
职工通道门上的铁皮
行李箱上的小轱辘不见了
道歉与付帐
您能帮我核对一下吗
“YeS”与“No”的错位
朋友的孩子打了长途电话
主动要求免打折扣
硬要赊帐
电话打不出去
来自旧金山的3位客人
分机没人接话
又睡着了
“叫醒服务”的风波
有人监听电话
传真机有问题吗
两份传真
客人住到了别家酒店
酒瓶破碎以后
总台为何食言
行李牌
一封不应“死”的平信
加拿大客人忘了确认机票
没有预订车座
用担架护送老太太登机

<<酒店服务180例>>

记下车号
患腿疾的菲律宾太太
为什么不让叫出租主
客房篇
5分钟调换房间
故障房也得派用场
客人要取遗留物
结帐退房以后
OK房不OK
客人离房被阻
熬制中药
亲情
长长的菜单
“严禁”与“请勿”
玫瑰色套装
公寓房来了一家日本客
又湿又脏的皮鞋
沙特阿拉伯客人前来完婚
突遇梦游症病人
深夜醉倒
世上最善良的人
团队要去北京
客人没去餐厅
娜塔沙终于明白了
烫金的名字
为楼层服务员配备BP机
8罐牛奶红茶
“叫早”观日出
他们都是维修工
凳子上的铁钉
意见卡
热水系统出故障
花架台缺损了一个角
淋浴时被烫伤
精洗高级裘皮大衣
有人在大堂里吐痰
名牌衬衫上的锈斑
洗手间里翻花样
干洗还是湿洗
T恤衫变成了“童子衫”
卫生间怎么弄得干净
洁癖绅士住店
不许挪动位置
冷峻的日本客人笑了
两瓶热水
电工的鞋子
我要新的毛巾

<<酒店服务180例>>

法国护发液
小骆的迷茫
餐饮篇
婚宴上的乌骨鸡汤
15分钟上菜
餐桌前的“指鹿为马”
服务员送错菜
还有两道菜没上
致词时有菜端出
派菜派出个不满意
只为少说一句话
常客也爱翻花样
挂着客人名字的名酒
外卖销售
一顿讨巧的宴席
广州龙虾
醋溜黄鱼
冒气泡的法国矿泉水
洋酒很贵
全世界最著名的矿泉水
甲鱼已经售完
自助餐桌上的香蕉
买元宵
牛排不加浇汁
包子里的鸡毛
鳝糊上的胡椒粉
真假五粮液
大饭店里过新年
西藏活佛下榻上海大厦
绑上石膏的周太太
深夜来客
“张先生，来点酱油吧！”
打包盒
客房用餐节外生枝
陈先生，老规矩
临时改吃火锅
大型宴会上的小波折
把客人从朋友身边引开
来了几批休学旅游团
餐桌旁的出色实习
巧冒热气
大堂吧内两位粗鲁客
葛先生来店作客
笔迹不符
提早打烊
宴会上的黄菊花

<<酒店服务180例>>

教授爱喝现磨咖啡
唱收唱付
综合篇
多才多艺的“万能工”
浴室溢水
承包出去的部门也要管
电梯突然坠落
大暑天电梯超载
空调坏了吗
有人代客登记
“特殊”酒店的安全和卫生
搜捕盗窃犯
罪犯在酒店“潇洒走一回”
一人扮演3个角色的诈骗剧
洗桑拿浴的心脏病患者
客人头被砸破
救护车半夜进宾馆
雪中推车
客人在店外遭欺凌
大堂半夜的偶发事件
当客人被车门轧伤后
孩子不幸坠楼
客人被海胆刺伤
浴袍中的白金戒指
客人行李被错拿
银餐具几成囊中物
一卷价值10万日元的胶片
王先生的结婚戒指
烟感器发出报警声
奥迪汽车内遗忘了财物
接线板和10万日元
专来纳凉的也是客
缝补脱线的衣袖
篆书刻章
长城卡引起的麻烦
餐厅外的临时售货点
做客人的好参谋
不即不离
有砂眼的纯金鸡心
几声道歉 几多缺憾
游戏机室里的流动车
“长波浪”又美丽如初
微笑比怒气更有力
保安经理借钱给客人
我们喜欢您的微笑
500元小费
送旗袍

<<酒店服务180例>>

使用敬语不当

<<酒店服务180例>>

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>