第一图书网, tushu007.com

<<酒店服务案例心理解析>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务案例心理解析>>

13位ISBN编号：9787806534403

10位ISBN编号：7806534407

出版时间：2003-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：徐栖玲等

页数：306

字数：200000

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

<<酒店服务案例心理解析>>

内容概要

我们在搜集案例过程中得到了许多酒店的部门经理、主管和基层员工的大力帮助，他们提供了大量素材，给我们讲述了二个又一个优质服务的感人故事。
《酒店服务案例心理解析》一书的出版实际上最主要的作用是“抛砖引玉”，目的是打破酒店业从业人员对心理学的敬畏感，引导他们主动学习心理学知识和理论，并在应用中尝到学习的甜头，从而营造学习型企业的气氛，使酒店服务成为艺术，而不是刻板的教条。
通过他们一次次的成功经历，从业人员会更加热爱自己所从事的酒店服务工作。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店服务案例心理解析>>

书籍目录

前言 第一部分 前厅服务 1 要的就是这种感觉 2 小小的“ 提示卡 ” 3 是伍先生还是吴先生 4 疲倦的客人就这么走了 5 不要让客人感到尴尬 6 真的忘退押金了吗 7 厚此薄彼 8 一个烟洞要罚赔50元 9 该不该透露住客房号 10 洗一个澡“ 三百八 ” 11 最后的“ 通牒 ” 12 客人要讨个说法 13 客人为什么又留下了 14 顶订风波 15 难道这就是五星级的服务 16 记者的“ 笔误 ” 17 客人只有外币 18 妙龄女郎欲轻生 ……第二部分 客房服务 第三部分 餐饮服务 第四部分 休闲服务

编辑推荐

《酒店服务案例心理解析》一书所刊用的案例是我们在教学中所应用的精选案例，由徐栖玲主编，负责策划和总串修改，郭一新负责前厅服务部分，许秋红负责客房服务部分，姜彩芬负责餐饮服务部分，许秋红和姜彩芬负责休闲服务部分。

第一图书网, tushu007.com

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