

<<如何做一名优秀的客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<如何做一名优秀的客房服务员>>

13位ISBN编号：9787807280545

10位ISBN编号：7807280549

出版时间：2005-8

出版时间：广东经济

作者：南兆旭，滕宝红编

页数：271

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>

<<如何做一名优秀的客房服务员>>

内容概要

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。

而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

本丛书共为八个岗位设计，具体为：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》、《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

<<如何做一名优秀的客房服务员>>

书籍目录

第1章 客房服务员任职要求 第1节 客房服务员必备能力 能力一：员工服务知识 能力二：驾轻就熟的语言能力 能力三：牢牢吸引客人的交际能力 能力四：敏锐的观察能力 能力五：深刻的记忆能力 能力六：灵活机智的应变能力 能力七：主动热情的营销能力 第2节 客房服务员职责要求 职责一：楼层白班服务员 职责二：楼层夜班服务员 职责三：办公室值班服务员 职责四：楼层清扫员 管理实践 楼层服务员工作程序与规范 办公室夜值服务员工作程序与规范 楼层清扫员工作程序与规范 第3节 客房服务员工作细节 细节一：服务效率快捷 细节二：仪态优雅端庄 细节三：把“客人”当上帝 细节四：以正确的从业态度工作 细节五：面对重复性工作有恒心 细节六：客人误会时有耐心 细节七：自觉、自主完成工作 细节八：遇矛盾时应自控第2章 客房清洁整理第3章 楼层对客服务第4章 客户保养服务第5章 客衣洗涤服务第6章 公共区域清洁第7章 客户安全管理第8章 客房服务制度与表单应知应会附录

<<如何做一名优秀的客房服务员>>

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>