第一图书网, tushu007.com

# <<饭店服务36技>>

## 图书基本信息

书名：<<饭店服务36技>>

13位ISBN编号：9787122043092

10位ISBN编号：7122043096

出版时间：2009-3

出版时间：化学工业出版社

作者：张建宏 编

页数：140

字数：147000

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

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

服务人员要以优质的服务赢得客人的“心”。
本书将饭店服务人员在接待服务过程中应掌握的服务技巧归纳为“36技”，以具体事例来说明服务人员如何在日常服务活动中提高服务技巧的方法和途径等。
本书内容翔实，通俗易懂，具有可读性和易操作性，是一本饭店服务培训的参考书，亦可作为大专院校旅游专业、饭店管理专业学生的辅导用书。

# <<饭店服务36技>>

## 书籍目录

第01技 笑脸迎人第02技 略施粉黛第03技 循规蹈矩第04技 高效迅速第05技 记住人名第06技 能说会道第07技 彬彬有礼第08技 化解投诉第09技 细节关怀第10技 宾至如归第11技 幽他一默第12技 换位思考第13技 读懂体语第14技 得理让人第15技 以情动人第16技 热情有度第17技 控制情绪第18技 提防恶意第19技 角色定位第20技 超出常规第21技 及时补位第22技 制造惊喜第23技 察言观色第24技 客人第一第25技 一视同仁第26技 利用信息第27技 抓牢关键第28技 随机应变第29技 到我为止第30技 重视反馈第31技 当好管家第32技 警钟长鸣第33技 文明劝导第34技 应对骚扰第35技 善意谎言第36技 抵住诱惑附录参考文献

## 章节摘录

第03技 循规蹈矩 【例1】午餐时分，李先生与王先生来到某饭店中餐厅。
中餐厅迎宾员热情地向两位客人问候致意，将他们引领入座。
服务员小吴马上为客人送上香茶和香巾，并递上菜单，请客人订菜。
客人接过菜单，时而互相交谈，时而翻看菜单，看上去似乎很熟悉中餐菜点。
一直站立在旁边的服务员小吴将他们选定的菜点迅速地记录着。
最后，小吴主动询问客人想要哪种酒水，客人一致选了“青岛”牌啤酒。
小吴便把客人的订菜单交给了传菜员，自己去为客人取啤酒。
他来到酒水柜台旁，送上订单，酒水服务员递给小吴两瓶啤酒。
小吴习惯地摸了摸工服口袋，却未掏出酒启子，便顺便叫酒水服务员开启了啤酒，然后，他拿着已开启的啤酒来到餐桌旁，正要斟酒，却被李先生拦住了。
李先生面带愠怒的神态问他：“这两瓶啤酒是刚刚开启的吗·是不是卖不出去又给了我们，我们不要这两瓶啤酒。
”虽经服务员小吴一再解释，但客人仍坚持更换啤酒，否则他们要找餐厅经理投诉。
餐厅经理闻讯后，即让小吴更换啤酒，并亲自到餐桌旁向客人表示歉意，并当着客人的面开启了啤酒。
【例2】在某四星级饭店的客房部，实习生服务员小任正在清扫一间客房。
小任看到客人的行李已经全部收拾好，并整齐地摆放在行李架上。
她便去收垃圾，当她看到床头柜上有一张皱巴巴的便笺纸时，便认为是客人用过的废纸，于是顺手丢进了垃圾袋中。
待此房间整理就绪后，她就去整理其他房间了。
一会儿，那个房间尚未离店的客人急匆匆地找到小任问：“小姐，你有没有看到一张记有电话号码的小纸条？

## 编辑推荐

真心、细心、热心，36技“心”为上。

## 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