

<<做最好的服务员>>

图书基本信息

书名：<<做最好的服务员>>

13位ISBN编号：9787122086402

10位ISBN编号：7122086402

出版时间：2010-10

出版时间：化学工业

作者：欧俊//贺兰

页数：231

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>

<<做最好的服务员>>

前言

酒店的商业模式是什么？

其实就是在一幢大楼里，有几百个客人正在消费，又有几百个员工正在为客人服务。

所以，服务是酒店经营的核心。

从总经理到普通员工，每个人都是服务生，都是为客人提供服务的，我们所做的每一件事都是为了让客人对服务满意。

只有提供让客人满意的服务，客人才来消费，酒店才能赚钱。

酒店应该为客人提供什么样的服务呢？

可以总结为三点：周到服务、细致服务、个性服务。

与客人有关的事，都是大事，都要认真对待。

酒店业的竞争已趋白热化，想在竞争中立于不败之地，就必须深挖服务，要从最细小的地方做起。

“全球酒店业奥斯卡得主”黄鹏人，曾经被国家旅游局原局长何光曄称为中国酒店行业的灵魂人物，黄鹏人把多年的酒店生意经浓缩到一点：酒店要使服务细微化、个性化，才能令客人满意。

“服务”就两个字，做酒店的人其实都是在做服务，但酒店业和其他所有行业一样，大浪淘沙，赢家寥寥无几。

可见，“服务”是酒店业的关键，是一门学问、一门艺术，酒店服务有其规则和秘诀。

在本书中，我们将向你揭示酒店业老大是怎样做服务的。

如果两家五星级酒店相比，都有一流的硬件，都有完整的服务操作标准，真正决定胜负的就是服务，哪家拥有超五星的服务，哪家就能宾客满门。

酒店服务人员不仅要敬业，还要专业；不仅要真诚服务，而且要学习怎么服务，要懂服务。

服务无止境，要提高酒店的服务水平，酒店的前厅部、客房部、商场部、餐饮部、康乐部、保安部都要各司其职，没有服务短板，才能提升整体的服务水平。

<<做最好的服务员>>

内容概要

本书将酒店工作流程细化，训练酒店服务人员在面对不同工作情景时的应对方法，从而培训并提高员工规范操作能力与灵活解决问题的能力。同时，本书还结合世界上优秀酒店的真实案例加以说明，给读者提供了可借鉴的范例，是酒店从业人员必备的工作手册。

<<做最好的服务员>>

书籍目录

第一章 服务理念：我在为家人服务 第一节 秉持正确的服务态度 一、我是一名服务人员
二、让客人满意是唯一任务 三、微笑服务+规范服务+个性服务=完美服务 四、100 - “1” = 0
五、客人永远是对的 六、每一位客人都是家人 七、“要我服务”和“我要服务” 八
、灵活多变的服务 第二节 展现专业的服务礼仪 一、仪容仪表标准 二、形体动作规范
三、“完美微笑”标准 四、交谈礼仪标准 五、涉外习俗礼仪 六、宗教礼仪标准 七、
前厅礼仪标准 八、客房礼仪标准 九、餐饮礼仪标准 十、电话礼仪标准 第三节 做好压力
与情绪管理 一、压力和情绪都是自己营造的 二、没有处理不好的负面情绪，只有不能扛的
人 三、正确认识压力 四、在沟通中减压 五、经常换位思考 六、理智地处理问题
七、情商与情绪管理 八、自我调适六方法第二章 微笑：家的感觉从第一面开始——前厅部服务
范例 第一节 前厅部服务宗旨 一、前厅部概述 二、前厅部服务宗旨 第二节 前厅礼宾服
务范例 一、委屈的泊车员：我为什么要给他开车门 二、如何应对醉酒的司机 三、令人放
心的“金钥匙”服务 四、行李丢失或损坏，谁之责 五、通往优质服务的电梯 六、当客户
遭遇电梯故障 七、VIP为何不满意 八、对客人永远不要说“没有”和“不知道” 九、温
馨车卡暖人心 第三节 总台接待服务范例 一、电话预订：没有房间又不是我的错 二、冷脸
“西施”不如热情“无盐” 三、客人没带或拒不出示证件怎么办 四、如何应对客户“非礼”
行为 五、你做好客史档案管理工作了吗 六、记住客人的姓名与面孔 七、语言不通产生的
误会 八、总台为何食言 九、巧妙地推销客房 十、重复分房引来的纠纷 十一、巧妙地
让客人付账 十二、与客人一起核对账单 十三、合理让利再打折 十四、一站化服务给客人
惊喜 十五、总经理的客人能不能特别照顾 十六、是伍先生还是吴先生第三章 细致：营造宾
至如归的感觉——客房部服务范例 第一节 客房部服务人员工作宗旨 一、客房部概述 二、
客房部服务人员工作宗旨 第二节 客房部服务范例 一、住一天，还是住一周 二、垃圾箱里
找到签证 三、笔记本失而复得 四、怎样让客人赔偿损坏的物品 五、客人偷拿客房里的物
品 六、面对客户的雷霆之怒 七、酒店客房里的个性化服务 八、怎样做客人才能满意
九、先生，您误会了 十、客房半夜出现梦游客 十一、叫醒服务不到位的损失 十二、多一
份个性服务，多给客人一份惊喜 十三、特色服务留住老客人 十四、当客人反映房间不干净
十五、是否一定按照顺序打扫 十六、酒店洗衣房的专业服务 十七、不敲门就进客房的服
务员第四章 周到：一站化服务奉献惊喜大餐——餐饮部服务范例 第一节 餐饮部服务人员工作宗旨
一、餐饮部概述 二、餐饮部服务员的工作宗旨 第二节 餐饮部服务人员服务范例 一、
金灿灿的香蕉“化开”了客人冰冷的脸 二、串味的鱼排该不该换 三、一份鸡蛋羹让客人打心
底里满意 四、客人从食物中吃到铁片 五、午餐只吃稀饭的客人 六、一份商务套餐引起的
投诉 七、感冒药感动了客人 八、菜单的小创意和大学问 九、职业点菜师提升服务质量
十、排队等桌也开心 十一、名菜被投诉背后的“客人心理学” 十二、让挑剔的客人也满意
十三、一个电话和一道菜的生意较量 十四、结账时才发现这顿饭很贵 十五、打出一份“
透明”的账单第五章 轻松：不仅仅是住得舒服——康乐部服务范例 第一节 康乐部服务人员工作
宗旨 一、康乐部概述 二、康乐部员工服务宗旨 第二节 康乐部服务范例 一、持消费赠
券为什么不能消费 二、足浴客人被员工送来的茶水烫伤 三、让客人把开心的记忆带回家
四、客人玩乐后丢失了东西 五、客人一定要服务员陪舞 六、消毒剂过量引发游泳馆风波
七、“让”客人喜欢上运动 八、提前分钟下班的足浴技师第六章 全面：时刻为你的要求服务—
—商场部服务范例 第一节 商场部服务人员工作宗旨 一、商场部概述 二、酒店商场部员工
的主要工作宗旨 第二节 商场部服务人员服务范例 一、对不起，这儿没有您要的东西 二、
客人心仪的商品尺码不合适 三、没有挑剔的客人，只有不够耐心的服务 四、客人不小心打碎
货架上的瓷瓶 五、客人对商品的保养有疑虑 六、别说客人的无奈酒店无所谓 七、“贴身”
服务惹恼客人第七章 安全：客户的安全是天大的事——保安部服务范例 第一节 保安部服务人
员工作宗旨 一、保安部概述 二、保安部服务人员工作宗旨 第二节 保安部服务范例 一
、小心餐厅里的盗贼 二、财物被盗，客人要求酒店赔偿 三、无主轿车的背后 四、光天化

<<做最好的服务员>>

日下的窃案 五、酒店里的火灾 六、把客人当做贼的保安 七、访客深夜未走 八、客户
丢失房卡怎么办 九、客人的车子被划伤后记

<<做最好的服务员>>

章节摘录

(7) 如果前台接到找某位宾客的电话, 应走近宾客轻唤, 不能在远处高喊。

(8) 工作中必须随时应答宾客的召唤, 不能擅离岗位或与他人聊天。

(9) 为宾客斟酒上菜要讲究程序。

上菜时手指不能碰及菜肴, 每上一道菜都要报菜名, 简要介绍其特色, 说话时不能唾沫四溅。

斟酒时手指不能触摸酒杯杯口, 应按酒的不同种类决定斟酒的程度。

倒香槟或冰镇饮料时, 酒瓶应用餐巾包好, 以免洒水滴落到宾客身上。

(10) 宾客吸烟, 应主动上前点火。

宾客的物品不慎落到地上, 应主动上前帮助拾起, 双手捧上。

(11) 对宾客应一视同仁, 生意不论大小都应服务周到。

逢年过节, 要对每一位宾客致以节日的问候。

(12) 应在全部宾客离去后, 再进行清扫, 不能操之过急。

(13) 结账时, 应把账单放在托盘中, 正面朝下递给宾客。

宾客付账后, 要致谢。

宾客起身后, 服务员应拉开座椅, 并提醒宾客不要忘记随身携带的物品。

帮助宾客穿大衣戴帽子, 在餐厅门口与宾客友好话别: “再见, 欢迎您再次光临!

” (14) 餐厅服务员要与食物、餐具打交道, 所以酒店应该对餐厅服务员的个人卫生严格要求。

餐厅服务员应穿着干净整洁的制服, 勤洗澡, 勤理发, 勤剪指甲, 勤刮胡须, 勤刷牙, 勤洗手, 不佩戴首饰, 不浓妆艳抹, 不梳披肩发。

餐厅服务员在宾客面前不掏耳朵, 不剔牙, 不抓头发, 不打哈欠, 不掏鼻孔。

如不得已要打喷嚏、咳嗽, 应背转身体, 用手帕遮住口鼻, 并向宾客致歉。

另外, 在工作前不吃有刺激气味的食品。

<<做最好的服务员>>

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>