

<<餐饮细微服务>>

图书基本信息

书名：<<餐饮细微服务>>

13位ISBN编号：9787503230356

10位ISBN编号：7503230355

出版时间：2007-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：孔永生主编

页数：228

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>

<<餐饮细微服务>>

内容概要

“旅游细微服务与管理丛书”是从关注服务中的细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务中应当被关注的细节一一展现出来。

与同类的案例书相比，本丛书具有以下几个特点：一是本丛书中的案例都是在深入调研的基础上，从实践中总结出的典型案例，这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的；二是本丛书中的案例关注的都是服务中的细节，这些细节是服务中必不可少和至关重要的，但在实践中又是常常被忽略的；三是本丛书中的案例分析是在点评案例的基础上，把服务要求贯穿其中，层层递进而又深入浅出。

每个点评不但透彻地分析了本案例，还把服务中规范的做法详细列举出来，达到以点带面的效果。本丛书可作为旅游企业员工培训的教材。

同时，也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅助教材。

《餐饮细微服务》为餐饮细微服务。

<<餐饮细微服务>>

书籍目录

前言餐饮服务程序中的细节一、预订篇1.随时都能取消2.餐厅包间“一女二嫁”3.等到花儿也谢了4.煮熟的鸭子“飞”了5.精心的“冒犯”6.“王先生”和“黄先生”7.汽车也有“座儿”8.客人为何还未到?二、餐前准备篇9.有好的,为何不用?10.特别的卫生间11.以诚感人12.浪漫的时光隧道13.带腥味儿的冰块14.班前会上走神了15.客人刚刚离开16.餐巾花风波三、迎宾篇17.问候的学问18.你准备好了吗?19.领位员“失踪”了20.坐哪儿更合适21.意外的收获22.走迷宫23.亲情迎宾员24.到底谁的错四、餐前服务与点菜篇25.暖手更暖心26.“变色”的海鲜酒27.我要上好酒28.最叫座儿的“特色菜”29.一问三不知30.星级点菜员31.粗心大意,自食其果32.“耳背”的点菜员33.善解人意的服务员34.权利回归35.推荐了差价过高的菜36.绿色饭店引导绿色消费37.望梅不止渴38.点菜纠纷39.免费茶水的误解40.餐桌上的“定时炸弹”五、席间服务篇41.细语点破菜中谜42.跟着客人“走”43.吃了半顿饭44.别拿村里人不当回事儿45.上菜“研究生”46.合二为一47.入乡不随俗48.“勤快”的服务员49.鱼头不见了50.意外的烫伤51.“热情”的打火机52.“挂了”与“撤了”53.及时补位54.知人知面要知心55.锅仔变“火锅”56.巧妙换菜57.我们不喝“拇指”汤58.头发上树59.烟灰缸立了功60.骨碟到底怎么用六、结账送别篇61.打烊时刻62.不一样的打包盒63.不合时宜的撤台64.人未走,茶就凉65.“唱收唱付”66.“您好1250”67.“消磁”的信用卡68.签单权变更69.客人消费我买单70.繁忙中的懈怠71.千篇一律的送别语72.失而复得餐饮服务中特殊问题处理的细节七、中餐宴会服务篇73.梦回“丝绸之路”74.倒霉的婚礼75.菜单寄真情76.人见人爱的餐台77.“闪光灯”78.扎人的桌裙79.我的眼就是寄存卡80.以貌取人要不得81.特别的“爱”给特别的你82.“多余”的客人83.不能动84.左右“夹攻”85.“迟到”的菜86.酒水没有了87.“投降”的客人88.餐桌上的“金字塔”89.“滚蛋汤”风波90.一句也不能少91.谁说宴会不能打包92.善始也要善终八、西餐服务篇93.女士优先94.真正的“行家”95.遭遇AA制96.鸡蛋几成熟97.红酒年份缩水了98.“文明”酒99.盘子的温度100.左右不同,中西有别101.分身有术102.西餐厅的筷子103.自助餐打包九、突发事件处理篇104.及时的披肩105.错在哪里?106.失小得大107.杯子上的唇膏印108.婚宴上的白蜡烛109.妙对“善意”的侵占110.长期存在的“突发”事件111.“混血儿”112.幽默解难题113.不要推托114.诚实,很重要115.吃出健康116.他怎么记得这么清楚117.扫兴的赔偿118.他带走了宾客的钢笔119.客人的车动不得十、服务技巧篇120.都是天气惹的祸121.5分钟的期待,20分钟的等候122.孩子导购员123.小客人不能忽视124.话到说时方恨少125.三迎十送126.行前一步,后退一步127.巧用“特意”和“专用”128.无糖饮料129.“你怎么知道我是左撇子”130.卡片妙用131.推销中“赢”的技巧132.面客请示的技巧133.让“对”给客人的技巧134.这不是鳊鱼135.到位的称呼136.恰到好处的解释137.精彩瞬间138.光鲜的身子、黝黑的腿139.察言观色140.热情过度141.非常规需求的常规服务142.标准不到位143.巧解难题144.出人意料的文化菜单145.给衣物加了个罩146.听出效益147.隐性需求被摆到了桌面148.用了您的存酒149.怎么都是新钱?150.固定的“及时雨”参考文献

<<餐饮细微服务>>

章节摘录

82. “多余”的客人 【案例】 开餐时间到了，按计划南宴会厅的宴会马上就要开始了，可是宴会厅里却有许多客人没有就座。原来参加宴会的人数比预订时多出十来位，而宴会厅没有准备那么多位子，所以宴会厅里出现了一时的混乱。

接到报告，当班经理马上派人从别处调来一张餐台和10多把椅子，临时摆好台，这才将客人全部安顿好。

但宴会已经被耽误了20多分钟，而且被安排在明显有差别的临时餐台上的客人面露不悦之色，因为这样的待遇让他们感觉自己好像是多余的、不受欢迎的客人。

宴会主办方也非常不满，声称饭店怠慢了他们的客人，要饭店向他们的客人当面赔礼道歉并赔偿损失。

【评析】 本案例中开餐前的混乱状况反映出饭店缺乏与客人的及时沟通。

当宴会人数发生变更时，饭店没能及时了解情况，于是出现了开餐前手忙脚乱地准备餐台和座位的情形，既耽误了宴会开餐的时间又影响了客人的情绪。

如果在开餐前，饭店能够及时与主办方沟通，及时了解，宴会人数的变更情况，就能避免这种情况出现了。

此外，这个案例还反映出该饭店缺乏必要的应急措施。

宴会出现人数变更是经常会碰到的情况，饭店应该有必要的应急措施和处置预案，以便能够更好地应对各种情况。

像本案例中，如果饭店有必要的应急措施，及时使用备用设施和物品，就不会耽误那么长时间，也不会让客人因为等待而影响就餐情绪了。

当接待有预订的宴会时，在开餐前应该向客人提供宴会厅布局图，并与主办方积极协商，妥善安排好宴会的桌次和座次。

在宴会举办前，要和主办方积极沟通，随时了解宴会的各种变化，以便饭店能够更好地调整和落实接待计划。

此外，饭店还应该有一定的应急措施，尤其是大型宴会更是非常必要，这样，即使是主办方要求临时增加客人，也能够尽快安排妥当。

83. 不能动 【案例】 宴会厅里的宴会正式开始了，主持人起身开始发表祝酒辞，服务员小李按宴会礼仪要求马上停止了操作，退到旁边静立，准备待主持人祝辞完毕再继续服务。

突然，主桌上有位客人的餐具被碰掉在地上，怎么办呢？

如果马上上前为客人换餐具肯定会打扰主持人致辞，这不符合宴会服务的礼仪要求；如果等致辞完毕再换，掉餐具的客人就被怠慢了，犹豫再三，小李决定还是等致辞完毕再替客人换餐具。

不过，他先悄悄地把干净的餐具准备好，等主持人致辞完毕，他便马上快步走到掉餐具的客人面前，换上新的餐具，捡起掉落的餐具，并向客人做了说明：“对不起，刚才祝酒时不方便过来，让您久等了！”

【评析】 在宴会上，宾主双方或宴会主持人往往要发表讲话，在有人讲话或提议祝酒时，服务人员应暂停服务，退到一边，等讲话或祝酒结束再继续服务。

本案例中的小李在这方面就做得比较好，当出现客人掉落餐具的情况时，他也能处理得比较好，这说明他具备丰富的服务经验和良好的礼仪意识。

通过这个案例提示我们，在宴会上遇到有人讲话或致辞时，应该从以下几个方面加以注意： 1. 在宾客讲话时，服务员要停止一切服务操作，退到一旁，端正地站立，保持宴会厅的安静。

……

<<餐饮细微服务>>

编辑推荐

《餐饮细微服务》主要内容包括餐饮服务程序中的细节与餐饮服务中特殊问题处理的细节两部分，从关注服务的细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务应当被关注的细节一一展现出来。

目前许多旅游企业只把注意力关注在有形产品上，忽略了无形产品——服务。尤其是服务中的很多细节，常常被认为是微不足道的小事而被忽略。然而服务无小事，正是这些细节决定了企业无形产品的质量，从而决定着企业的成败。

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>