

<<餐馆危机处理>>

图书基本信息

书名：<<餐馆危机处理>>

13位ISBN编号：9787504731524

10位ISBN编号：7504731528

出版时间：2009-8

出版时间：中国物资出版社

作者：梁国豪，温俊伟 编著

页数：171

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>

<<餐馆危机处理>>

前言

乘改革开放的快车，经历了三十年的风风雨雨，现今的中国餐饮业已经成为市场化程度最高、竞争最激烈、发展速度最快的行业之一。

它曾经吸引了成千上万投资者的目光，并给了其中许多人以丰厚的回报。

只有经营过餐饮企业的人才会明白，日进万金其实不是神话，而是完全能够实现的事情。

但是，面对新开的餐馆越来越多、赔钱的餐馆也日渐增多的残酷现实，不少业内人士既感到惶恐不安，又感到困惑不已。

为什么昨天还客似云来的海鲜城，今天却少有人问津？

为什么，仅一墙之隔的两家火锅店，一家烟雾腾腾，一家却锅冷人稀？

为什么麦当劳、肯德基等洋

<<餐馆危机处理>>

内容概要

本书以在餐饮企业经营中发生的真实例子(鉴于众所周知的原因,本书隐去了牵涉到的餐馆的真实店名)为切入点,围绕以上揭示的各种危机展开陈述和分析,力求有可读性、启发性、警戒性和指导性。一本薄薄的书,区区十万字,祈求其囊括餐饮业林林总总、千奇百怪的危机及其解决方法,实在是不切实际的幻想,也带着点本本主义的味道;但是,若以其启发作用引导读者触类旁通,感悟一些基本的原则,指导其灵活地解决实际中的危机,却是必定可以做到的。

<<餐馆危机处理>>

作者简介

温俊伟，作家，早年曾与朋友一起经营餐馆，现任唯高策略发展有限公司《唯高餐饮经典书库》丛书总编辑。

他自1999年开始从事餐饮经营管理理论研究，并参与了餐饮企业的策划、筹备活动。

曾任广东省职业经理人协会餐饮联业协会副秘书长。

著有《中小餐馆赚钱金点子》、《餐饮企业岗位职责和管理制度大全》等专著。

梁国豪，现任新荔枝湾（饮食集团）行政总裁，全国大型百货零售企业贸易联合会理事长，中国百货协会零售企业委员会主任；曾任澳门新建业集团副总裁兼中国部总经理，南方大厦集团董事长兼总经理。

<<餐馆危机处理>>

书籍目录

一、以优质服务消除危机 1.为何给我一条死鱼 2.你收开瓶费违法 3.那客人也太色了 4.我的提包不见了 5.是不是他更有钱些 6.我打扑克犯了哪条 7.今天的牛扒欠分量 8.池中的龟断了头 9.这虾的颜色不对 10.客人偷了汤匙架 11.大厅客人在打架二、克服自身不足消除危机 1.这下厨单去哪儿了 2.你要赔我新衣裳 3.这只鸡卫生有问题 4.我们也吃这种饭 5.你在这里等候吧 6.走廊滑倒老婆婆 7.榄角怎么没切碎 8.天啊,这鱼还未开膛 9.这山药的心黑了 10.我没要十条鱼 11.难道这就是寿面 12.环保人员忽降临 13.少了鸡却多了钱 14.这烟可不是真的 15.谁该为损失埋单 16.原来你在干这事 17.DJ去哪里了 18.员工偷窃酿危机三、从容镇定地面对不测事件 1.客人猝死洗手问 2.这五粮液是假酒 3.门口突然被封了 4.“非典”横行的时候 5.全无特色有危机 6.危机突发年三十 7.客人竟然掏手枪 8.小饼引出的教训 9.对面餐馆忽降价 10.我的钱包不见了 11.蒸柜突然出故障了 12.老板披挂上阵解危机 13.她把酒楼给告了后记

<<餐馆危机处理>>

章节摘录

一、以优质服务消除危机 3.那客人也太色了 夜色朦胧，“芙×阁味道工坊”的餐厅里，灯光柔和、浪漫、温馨。

服务员小霞来自山城重庆，青山秀水养育出她白皙的皮肤和俏丽的容颜。

特别是她那羞答答的表情和柔中带娇的语调，常常使她成为食客视线的聚焦点和开玩笑的对象。

一些带点“颜色”的俏皮话不时围绕在她的身旁。

同事们羡慕她，又有点嫉妒她。

有时，因为承受不了客人的挑逗，她也会为自己的漂亮而烦恼。

那天，大堂经理正在巡视，忽然见小霞匆匆走到面前，气呼呼地说：“经理，莲花房我再也不愿意去了，你换个人吧，我实在是

<<餐馆危机处理>>

编辑推荐

危机处理，是餐饮企业一项必不可少的工作，是维持餐饮企业长久经营的保障措施。它需要常备不懈，需要相应的健全的管理机构，需要相应的规章制度，需要全体员工都具备千方百计防范危机、消除危机的意识。

面临危机，实际上就是陷入了某种险境，如何从容应对，化险为夷，化被动为主动既是一门学问、一种技能，也是一种态度、一种修养。

老板、主管和从业人员的思想库和工具库：一套专为餐馆、酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新理念、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创

<<餐馆危机处理>>

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>