

<<酒店服务新概念>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务新概念>>

13位ISBN编号：9787516400586

10位ISBN编号：7516400580

出版时间：2012-6

出版时间：企业管理出版社

作者：刘晓萍，崔春芳 著

页数：306

字数：323000

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>

<<酒店服务新概念>>

内容概要

“顾客总是对的”是酒店业的座右铭，为顾客提供完美服务是酒店唯一的使命。成功的酒店要以顾客为导向，时刻关注顾客的需求，让顾客满意，为顾客制造惊喜。本书以全新的视角，从优质服务出发，以顾客期望为核心，探讨酒店传统服务与创新服务的方式和要点，是对服务理念的一次深度提升。在日益激烈的市场竞争中，酒店要脱颖而出，就要领悟服务的真谛，超越顾客期望打造酒店卓越服务，赢得顾客的忠诚，建立超越竞争的核心优势。

<<酒店服务新概念>>

书籍目录

前言

第一篇 酒店服务认知

第一章 酒店服务的基本认识

一、浅说服务与优质服务

二、酒店服务理念

第二章 酒店传统服务

一、酒店服务中的“五心”

二、礼貌服务

三、主动服务

四、亲情服务

五、跟踪服务

六、VIP服务

七、贴身管家服务

八、“金钥匙”服务

第二篇 酒店服务新概念的精髓——超越期望

第三章 超越顾客的期望

一、顾客的期望

二、超越顾客的期望

第四章 超越期望的服务方式

一、个性化服务

二、细微化服务

三、人性化服务

四、超值化服务

第三篇 新概念打造酒店卓越服务

第五章 酒店服务误区

一、顾客投诉的真相

二、服务过剩是一个圈套

第六章 酒店服务方式创新

一、实时服务

二、距离服务

三、隐形服务

四、智能服务

五、快乐服务

六、套餐服务

七、低碳服务

八、差异化服务

第七章 从优秀走向卓越

一、卓越服务三步走

二、建立服务优势

参考文献

<<酒店服务新概念>>

章节摘录

第一篇 酒店服务认知 第一章 酒店服务的基本认识 一、浅说服务与优质服务 酒店业鼻祖斯塔特勒曾经说过，酒店出售的是一种特殊商品——服务。任何酒店在实质上没有区别，服务是酒店业永恒不变的主旋律。在竞争激烈的酒店行业中要想取得胜利，就要不断提高服务质量。为顾客提供优质服务是酒店的竞争优势所在，也是酒店的生存之道。

（一）服务的概念 在英文里，服务是“SERVICE”，包含S、E、R、V、I、C、E七个字母，以此为出发点，可诠释服务的内涵。

· S——smile（微笑）。

“Smile for everyone”微笑是世界语言，员工自然的、发自内心的、饱含感情的笑容能给顾客留下良好的、深刻的印象。

微笑是服务的开端，表达了酒店的殷勤好客，员工的微笑是展示给每一位顾客的。

· E——Excellence（出色）。

“Excellence in everything you do”我们要做到的不仅仅是好，而是要比好更好，即出色。

员工要把每件事都做得很出色，出色的服务体现在服务态度、服务程序、服务细节等酒店服务的方方面面。

· R——Ready（准备好）。

“Ready at all time”准备好了吗？

时刻准备好。

员工只要进入工作状态就不能有丝毫的懈怠，要随时随地关注顾客，准备好为顾客提供服务，满足顾客的需求。

……

<<酒店服务新概念>>

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>