第一图书网, tushu007.com

<<做最好的酒店领班>>

图书基本信息

书名：<<做最好的酒店领班>>

13位ISBN编号：9787545407334

10位ISBN编号：7545407334

出版时间：2011-6

出版时间：广东经济

作者：易钟

页数：192

字数：130000

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

<<做最好的酒店领班>>

内容概要

《做最好的酒店领班(附光盘)》：个人为副，团队为王。
酒店领班是酒店最基层的管理者，担负着服务和管理的双重任务。
刚升职的基层管理者，一般都会遭遇这样的尴尬：好朋友成为下属，管理起来，难！
让“老油条”配合好自己的工作，难！
取得下属的信任，难！
协调跨部门工作，难！
那么，基层管理者如何做好管理工作，带领团队取得领导满意的业绩呢？
又如何成长为管理高手，打造一流的服务团队，真正迈向成功经理人的行列呢？
易钟所著的《做最好的酒店领班(附光盘)》对这些问题进行了深入剖析，给出了最实用的解决方法。

<<做最好的酒店领班>>

作者简介

易钟，知名酒店管理专家，北京易中视野酒店管理有限公司总经理，中国餐饮人俱乐部创办人，中华酒店培训网首席培训师，清华大学与浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，《前沿讲座》特邀专家，并担任多家酒店的高级管理顾问。
2006年，他被中国培训师竞争力排行榜评为中国十大餐饮管理专家。
2009年，他被评为中国酒店业十大培训师和中国酒店管理十大风云人物，并被国际皇金管家机构授予建国60周年“酒店杰出贡献”勋章。
已出版畅销书《做最好的餐饮服务员》、《做最好的酒店经理人——赢在个性化服务》等。
培训过的企业包括：首旅集团北京西苑饭店、北京新世纪日航饭店、北京亚太花园酒店、徐州开元名都大酒店、秦皇岛国际酒店、大连凯伦饭店等。

书籍目录

Part 1　重要任务：打造优秀服务团队
第一章　认清酒店领班的定位
领班是管理者，不是服务员
领班与服务员的区别
领班的五大角色
领班是酒店的“准经理”
第二章　如何提高团队协作能力
做不好协作，留不住顾客
协作的力量：1+1>2
团队协作要发挥员工各自优势
提高团队协作六大技巧
第三章　如何提高团队沟通能力
管理的过程也是沟通的过程
沟通的四个70%
信息表达要简明扼要，不要模糊不清
倾听，是一种心与心的交流
赞扬，是员工最需要的“奖赏”
批评，要远离“暴力”
第四章　如何提高团队服务能力
谁是我们的VIP客人
接待VIP客人的六大要点
开发十个新客户，不如维护一个老客户
服务销售业绩倍增的技巧
及时关注和反馈客人的不满与投诉
客人的一些不满是可以避免的
想客人之所想，急客人之所急
消除客人不满六步曲
Part 2　管理能力：提升业绩三张王牌
第五章　第一张王牌：职业化的工作态度
领导积极，员工才会积极
提高主动意识的六个要点
工作意味着责任，岗位意味着任务
提高责任意识的六个要点
唯一的借口就是没有任何借口
第六章　第二张王牌：专业化的管理技能
一生只有3.3年在创造价值
我们的时间浪费在哪里
一目了然的时间管理工具
如何做好时间管理
四步提升员工服务技能
高效培训指导员工有方法
第七章　第三张王牌：情感化的员工管理
关爱员工从了解员工开始
深入了解员工生活
做员工的代表，反映员工心声

第一图书网, tushu007.com

做员工的表率，激发员工工作热情
酒店领班要牢记的30个字

章节摘录

版权页：插图：如果我们平时不要求和督促员工协作，也不关注员工彼此之间有没有协作.我们的协作标准就很难灌输下去。
我们要在心里牢记：你帮助了别人，别人才会帮助你。
上文提过，有个领班在班前会上问“我们的协作口号是什么？
今天你帮了吗”，他这是在不断地强化员工的协作意识，不断地要求员工互相协作。
我曾见到过这样一个画面：一个小朋友在某酒店大厅摔倒了，旁边的服务员全装作没看见，依然在那儿说说笑笑，就是没有一个人上去扶小朋友一把。
可见，员工没有协作意识，就不会帮助同事，更不用说向客人伸出援助之手了。
（4）有针对性地沟通及找到解决方案对于一些跟别人难以很好协作的员工，我们要有针对性地去跟他们沟通，然后找出解决方案。
是他们本身就自私，还是他们不喜欢帮助别人？
是团队中一直没有人帮他们，因此他们也不想帮助别人，还是团队的氛围本来就不好？
我们一定要了解清楚问题出在哪里，然后才能有针对性地指导员工怎样协作。
（5）营造开放的交流氛围在团队中，我们一定要让团队成员彼此互通消息，营造开放的交流氛围，千万不要隐藏信息。
在很多酒店，知道营业目标的永远都是领班，那么，作为领班，我们要把自己和团队成员捆绑在一起。
“小张、小李、小王，这个月我们班组的绩效是每天要完成2万元的营业额，我们一定要相互帮助，共同努力才能做到。
”我们应该通过开放的交流，让员工提高互相协作的意识，甚至可以把2万元营业额的目标平摊到每个员工身上。
这时，我们会发现，员工们会互相激励，努力工作，用心地想怎么完成任务。

媒体关注与评论

鲜活的案例让人身临其境，睿智的思想让人回味无穷，实用的方法让人受益匪浅。
相信易钟老师的这套丛书，一定能给酒店从业者带来新的理念和方法。
——国家旅游局饭店管理处处长 余昌国易钟老师对酒店服务和管理有着丰富的实战经验和独到的操作心得，这套丛书正是他对酒店行业的一次献礼。
上至酒店总经理，下至酒店服务员，都应当读好这套书，学好这套书，用好这套书。
——美国饭店协会教育学院中国区总经理 杨卫权易钟老师的这套丛书极具系统性和实战性，对提升酒店的管理水平和经营业绩具有极强的指导作用，酒店行业的朋友们不妨看一看。
——上海嘉汇华美达酒店总经理 张大昆

编辑推荐

《做最好的酒店领班》中培训过的企业：北京西苑饭店、北京龙熙温泉度假酒店、三亚湘投银泰度假酒店、大连凯伦饭店、北京亚太花园酒店、北京章丘海泰饭店、福建中旅饭店管理公司。

第一图书网, tushu007.com

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