第一图书网, tushu007.com

<<做最好的酒店经理>>

图书基本信息

书名：<<做最好的酒店经理>>

13位ISBN编号：9787545407341

10位ISBN编号：7545407342

出版时间：2011-6

出版时间：广东经济

作者：易钟

页数：158

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

<<做最好的酒店经理>>

内容概要

《做最好的酒店经理(附光盘)》：“千军易得，一将难求”，作为一名酒店经理，你是否遇到过这些难题：工作辛苦，成就感差；员工素质不高，流动性大；留不住客人，营业额下滑。
面对这一系列的难题，你不得不思考：怎么才能完成酒店的任务目标？
怎样才能提高管理执行力？
怎样才能留住优秀员工？
怎样才能提高酒店客户的忠诚度？
易钟所著的《做最好的酒店经理(附光盘)》针对这些难题，对如何有效完成工作任务、如何打造酒店执行力、如何留住优秀员工等内容做了深入探讨。
同时，告诉经理人如何彰显酒店特色、如何体现顾客价值、如何培养顾问式员工，并特别献上提高客户忠诚度行动方案。

<<做最好的酒店经理>>

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?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。

第一图书网, tushu007.com

<<做最好的酒店经理>>

书籍目录

第一章 任务完成零失败
“ 三不 ”导致酒店工作任务失败
1. 不明确任务目标
2. 不注重团队协作
3. 不进行有效授权
对症下药达成任务目标
1. 目标管理四步走
2. ?务授权五明确
第二章 任务执行零折扣
谁“ 动 ”了酒店的执行力
1. 倾听员工心声
2. 六步自检症结
五招打造执行型酒店经理
1. 制订酒店的共同目标
2. 理顺酒店的沟通渠道
3. 注重任务的检查跟进
4. 提高员工的岗位能力
5. 制定公平的奖罚机制
第三章 优秀员工零离职
八大因素让员工选择离开
1. 薪酬不合理
2. 工作氛围差
3. 领导不重视
4. 管理方式乱
5. 工作时间长
6. 训练学习少
7. 晋升渠道窄
8. 员工特殊原因
人性化管理留住优秀员工的心
1. 重视离职面谈
2. 增强酒店实力
3. 完善管理制度
4. 选择适岗人才
5. 培育学习机制
6. 规划职业生涯
7. 把员工当伙伴
8. 搭建文化平台
第四章 忠诚顾客零流失
打造酒店特色，吸引忠诚顾客
1. 打造酒店的菜品特色
2. 打造酒店的环境特色
3. 打造酒店的服务特色
培养顾问式员工，赢得忠诚顾客
1. 熟悉酒店产品，了解周边信息
2. 研究顾客需求，帮其解决问题

3. 进行换位思考，帮顾客买东西
4. 注重利益引导，彰显顾客价值
超越顾客期望，感动忠诚顾客
1. 附加服务
2. 提供便利
3. 赠送礼品
4. 准时快捷
5. 信息服务
6. 个性服务
构建忠诚顾客体系，留住忠诚顾客
1. 制订忠诚顾客奖励计划
2. 探索忠诚顾客交流机制
3. 建立忠诚顾客跟踪系统
结束语

章节摘录

通过这个画面，我们可以总结出忠诚顾客的四个特点：　　·忠诚顾客会重复购买酒店的产品，会使用酒店的多个服务。
·忠诚顾客会向自己的朋友、亲人推荐酒店的产品和品牌。
·忠诚顾客对酒店的竞争对手视而不见，永远想着的是自己忠诚的酒店。
·忠诚顾客对酒店有良好的信任，能够容忍酒店服务过程中的一些小失误。
我们常说，满意的顾客是高高兴兴地来，高高兴兴地再来。
那么忠诚顾客呢？
他们不但高高兴兴地再来，而且会高高兴兴地带着他的亲朋好友再来。
这便形成了酒店的口碑相传。
因此，顾客的忠诚度是顾客行为的持续性，是顾客与酒店之间保持关系的紧密程度，以及抗击竞争对手吸引的能力。
顾客满意，是顾客对产品与服务的一种态度，而顾客忠诚，则是酒店的成功在顾客行为上的反映。
某西点店号称自己的西点分分出炉，秒秒新鲜，虽然店面很小，却吸引了很多的顾客排队等候购买。
你的酒店有多少顾客为了购买自己的产品和服务而愿意去排队，去等候？

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　　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

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