第一图书网, tushu007.com

<<做最好的酒店服务员>>

图书基本信息

书名：<<做最好的酒店服务员>>

13位ISBN编号：9787545407358

10位ISBN编号：7545407350

出版时间：2011-6

出版时间：广东经济

作者：易钟

页数：170

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

内容概要

企业文化是企业基业长青的最重要的因素。
酒店总经理是酒店领导层的核心人物，酒店要想长远发展，必须拥有自己独特的文化。
酒店经营讲究市场最大化、客源最大化，更讲究利润最大化。
利润是酒店一定时期的经营成果，也是考核酒店总经理的一个重要指标。
《做最好的酒店服务员(附光盘)》(作者易钟)紧紧围绕酒店总经理如何做好酒店企业文化建设、如何用服务使利润倍增等问题，探索酒店理念和经营策略的提升之路。

《做最好的酒店服务员(附光盘)》是《酒店管理实战系列》中的一册，适合从事相关研究工作的人员参考阅读。

作者简介

时代光华特聘高级讲师，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、浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，多家酒店高级管理顾问。

2006年中国十大餐饮管理专家，2009年中国酒店业十大培训师，2009年中国酒店管理十大风云人物，荣获“建国60周年酒店业精英新锐”奖，并被国际皇金管家机构授予“酒店杰出?献”勋章。

培训光盘有《餐饮酒店企业文化建设》、《提高饭店服务质量管理的方法》、《赢在个性——饭店如何做好个性化服务》、《酒店管理三部曲》、《优秀服务员培训教程》等，著有《做最好的餐饮服务员》等。

第一图书网, tushu007.com

<<做最好的酒店服务员>>

书籍目录

第一章做酒店服务员，你准备好了吗
顾客的心声
1. 我很现实
2. 我很挑剔
3. 我很注重服务质量
聚焦酒店服务员现存问题
1. 把“端盘子”当成工作的全部
2. 心态不稳定，情绪时好时坏
3. 缺乏责?心和团队精神
4. 不会说话
5. 缺少“眼力见儿”
6. 服务意识不强
7. 销售意识薄弱
8. 缺乏应变能力
第二章心态修炼一积极的心态是做好服务的基础
积极心态和消极心态的对比
1. 心态自检
2. 积极心态的重要性
3. 积极心态的动力来源
4. 产生消极心态的6个原因
5. 20／80法则
服务心态自我九?
1. 我们为什么来酒店工作
2. 我们很在乎工资吗
3. 我们有清晰的定位吗
4. 这些角色我们知道吗
5. 我们能很好地代表酒店的形象吗
6. 我们认为自己很有责任心吗
7. 我们在工作中能尽心尽力吗
8. 我们究竟属于哪一种服务员
9. 我们把顾客放心上了吗
自我激发，快乐工作
1. 做一个有责任心的服务员
2. 做一个具有团队精神的服务员
3. 做一个善于学习的服务员
4. 做一个善于总结的服务员
5. 做一个懂得感恩的服务员
第三章服务修炼一优质的服务是留住顾客的最好方法
优质服务
1. 什么是优质服务
2. 对SERVICE(服务)的理解
3. 服务意识
如何做好微笑服务
1. 什么是微笑服务
2. 微笑服务的作用

3. 怎样找回失去的微笑
4. 养成习惯，微。
笑面对顾客
如何做好跟进服务
1. 什么是跟进服务
2. 跟进服务练习
如何做好个性化服务
1. 什么是个性化服务
2. 个性化服务的诀窍
3. 用个性化服务感动顾客
第四章语言技巧修炼一能说、会说、巧说
服务语言的基本要求
1. 用语礼貌，多用敬语
2. 语音、音量适度
3. 慎用否定语
如何提高服务语言的水平
1. 善于与顾客沟通交流
2. 充分应用附加语言
如何提高接待、应答的技巧
1. 接待技巧
2. 应答技巧
第五章销售技能修炼一知己知彼，百战不殆
服务销售
1. 什么是服务销售
2. 服务销售的MAP法则
服务销售中的常见问题
1. 缺乏销售意识
2. 服务意识不强
3. 销售能力不足
我们了解自己的服务产品吗
1. 名称
2. 原料
3. 制作方法
4. 烹调时间长短
5. 典故
6. 沽清
7. 厨房的技术力量分布
8. 对顾客的价值体现
9. 菜肴与价格构成
我们了解服务的顾客吗
1. 顾客的消费动机
2. 顾客的消费类型
3. 顾客的消费行为
4. 顾客的消费需求
5. 如何判断顾客的需求
寻找并创造销售时机
1. 顾客无目的翻阅菜单时

第一图书网, tushu007.com

2. 顾客点菜时，及时向其建议漏点的菜肴
3. 顾客要求推荐时
4. 中途增添菜肴时
5. 用餐时顾客退菜
6. 中途为顾客撤空酒瓶时
7. 结合膳食，加强酒类饮品的推销

实战销售技巧

1. 实用销售方法
2. 销售注意事项

附录1：观察力测试表

附录2：观察力情景模拟练习

章节摘录

服务员队伍流动性很大，因此容易导致他们缺乏责任心和团队精神。
首先是责任心差，认为自己也干不了多长时间，所以产生了干一天算一天的心理，对工作敷衍了事，对顾客爱答不理，这样的服务效果可想而知；其次是团队精神差，例如前厅和后厨长期闹矛盾，这样很难把酒店经营好。
要经营好酒店，服务员的责任心和团队精神很重要，管理者要加强他们这两方面的培训，以此提高酒店的销售额和顾客的满意度。
很多人都有这样的感慨：现在的服务员都不太会说话。
第一次去酒店时，服务员的问候语是：“ 先生，您好！
”第二次去时，问候语还是：“ 先生，您好！
”难道就不能加上亲切的问候吗？
比如这样说：“ 张先生，您好！
好久不见，您越来越精神了！
”这样的问候语不是更能让顾客开心吗？

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

编辑推荐

《酒店管理实战系列》要解决的是每一位酒店经理人、基层管理者及服务员都会遇到的问题，从四个不同的岗位阐述酒店人关注的核心问题。

《做最好的酒店服务员（附光盘）》为该系列其中一册，紧紧围绕酒店总经理如何做好酒店企业文化建设、如何用服务使利润倍增等问题，探索酒店理念和经营策略的提升之路。

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