

## <<酒店服务的5项修炼>>

### 图书基本信息

书名：<<酒店服务的5项修炼>>

13位ISBN编号：9787545413618

10位ISBN编号：754541361X

出版时间：2012-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：何乔，金才兵

页数：200

字数：188000

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>

## <<酒店服务的5项修炼>>

### 内容概要

《酒店服务的5项修炼》由引子、五个章节和一个附录组成。引子通过深入分析顾客流失的原因，说明服务的价值，要求酒店服务人员不断追求卓越的服务品质。接着分五个章节引导酒店服务人员从看、听、笑、说、动等五个方面去提升自身的服务技巧。每个章节都紧扣时代步伐，相互支撑，力图使酒店服务人员从细节入手，全面把握酒店服务技巧。附录部分针对服务人员心理压力大的特点，介绍了一些克服顾客服务综合症的方法。本书由何乔、金才兵编著。

## <<酒店服务的5项修炼>>

### 书籍目录

#### 引子 服务的价值

##### 第一节 顾客是怎样流失的

##### 第二节 服务的价值

##### 第三节 卓越的服务

#### 第一章 第一项修炼——“看”的工夫

##### 第一节 你会“看”吗

###### 一、看的误区

###### 二、你是怎么“看”的

###### 三、会“看”的价值

##### 第二节 你的“看”功如何

###### 一、我们不能忽视的观察力

###### 二、练就良好的观察习惯

##### 第三节 “看”的技巧修炼

###### 一、“看”的基本功

###### 二、“看”功修炼三原则

#### 第二章 第二项修炼——“听”的艺术

##### 第一节 为什么要倾听客人的声音

###### 一、倾听能与客人建立良好关系

###### 二、倾听是了解客人的最重要途径

###### 三、倾听是缓解紧张气氛的润滑剂

##### 第二节 倾听的三个层次

###### 一、听清事实

###### 二、听出关联

###### 三、听出感觉

##### 第三节 必须要知道的倾听技巧

###### 一、用心听

###### 二、不要打断对方

###### 三、勤动笔

###### 四、学会回应

##### 第四节 接听电话的技巧

###### 一、接听电话的步骤

###### 二、接听电话过程中的注意事项

###### 三、拨打电话的步骤

#### 第三章 第三项修炼——“笑”的魅力

##### 第一节 微笑的价值

###### 一、微笑可以感染客人

###### 二、微笑能带来事业的成功

###### 三、微笑可以改善人际关系

###### 四、微笑令你身心健康

##### 第二节 谁偷走了你的微笑

###### 一、工作中的烦恼偷走了你的微笑

###### 二、人际关系偷走了你的微笑

###### 三、生活的琐事偷走了你的微笑

##### 第三节 怎样防止别人偷走你的微笑

###### 一、安装过滤器

## <<酒店服务的5项修炼>>

二、运用幽默

三、直接面对

### 第四节 微笑修炼

一、微笑服务要遵循的两条原则

二、微笑练习

### 第四章 第四项修炼——“说”的技巧

#### 第一节 会说话的价值

一、说话不当是造成客人流失的重要原因

二、说话不当是造成抱怨升级，投诉增多的重要原因

#### 第二节 “说”的技巧

技巧一：说话时要热情、真诚、耐心

技巧二：把握好语气、语调、语速

技巧三：措辞要简洁、专业、文雅

#### 第三节 用客人喜欢听的句式来说话

句式一：用“我的理解……”平息客人不满

句式二：用“我会……”表达服务意愿

句式三：用“您能……吗”提出要求

句式四：说“为了……”以节约时间

句式五：说“您可以……”来代替说“不”

句式六：用“我”代替“你”以纠正错误

#### 第四节 常用的酒店服务用语

一、问候

二、迎送

三、请托

四、致谢

五、征询

六、应答

七、赞赏

八、祝贺

九、推脱

十、道歉

#### 第五节 酒店销售服务中如何“说”

一、运用“FAB”引导客人购买

二、通过“说”与客人达成合作

### 第五章 第五项修炼——“动”的内涵

#### 第一节 身体动作和姿势：一种重要的语言

一、发现身体语言

二、身体语言不是“世界语”

三、身体语言不能孤立地理解

#### 第二节 照镜子：发现不良的身体语言

一、你有这些习惯动作吗

二、你的动作杂乱、泛滥、卑俗吗

#### 第三节 修炼：做一个文质彬彬的服务

一、从头到脚怎么“动”

二、酒店服务人员的站姿、坐姿、走姿

三、修炼中的三个坚持

四、保持距离，给客人足够的私人空间

<<酒店服务的5项修炼>>

五、服务无小节

第四节 实战：迎送服务中如何“动”

一、喜迎天下客

二、社送四海宾

附录 心灵鸡汤——克服顾客服务综合症

## <<酒店服务的5项修炼>>

### 章节摘录

(2) 能更便捷地找到自己满意的产品，并感觉到被尊重。

顾客在购买产品的时候，往往会感觉能供选择的商品很多，无所适从。

服务人员的优质服务可以帮助顾客节约时间，获得方便。

如果服务人员能为顾客提供更为细致的个性化服务，更会让顾客产生亲近感和认同感。

在拥有喜来登等著名酒店品牌的美国喜达屋酒店集团，在2001年推出了“喜达屋关爱”的服务理念，在对客服务计划中，就是喜达屋明星服务四大标准：微笑与问候（Smile&Greet）；交谈与倾听（Talk&Listen）；回答与预计（Answer&Anticipate）；圆满地解决客人问题（Resolve）。

把这四条标准的第一个英文字母连起来刚好就是STAR，即“明星”的意思，这正是酒店行业服务的精髓所在。

我们需要给予我们客人明星般的服务，给客人带来愉悦的感受和被关爱的感觉。

2.服务的价值——企业 对企业而言，良好的服务能够带来巨大的利益。

(1) 优良的服务是企业利润的源泉。

过去，很多企业认为，利润是由市场份额的占有率决定的。

事实并非如此。

根据赖克尔德和萨塞的研究，发现市场份额与盈利性并无直接的关系。

而顾客忠诚度与利润密切相关。

(2) 优质的服务能带来重复购买，这些回头客=丰厚的收入。

研究专家认为，如果我们能使5%的顾客成为公司的回头客，那么公司的收入就会增加一倍。

一个回头客对你的价值是多少？

下面的公式能帮助你计算出他们的价值。

某位顾客给你带来的年平均销售额 × 该顾客在你公司可能的消费年数 = 回头客的价值 此外，一项研究报告表明，在服务工作中，存在着数字规律： 开发一个新顾客的成本是维持一个老顾客的5~6倍，而流失一位老顾客的损失，需要争取10位新顾客才能弥补； 开发一位新顾客可能需花费10000元，而失去一位顾客毋须1分钟； 做到令顾客满意的公司，年均业绩增长率为12%0，市场占有率增长6%； 服务品质低劣的公司，年均业绩增长率只有1%，而市场占有率下降2%； 一个忠诚的顾客所购买的商品总平均额为一次性购买平均额的10倍。

这些数字让人震惊。

提供优质服务能为企业带来回头客，正是这些回头客，为企业创造了80%的利润。

.....

## <<酒店服务的5项修炼>>

### 编辑推荐

《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：酒店服务的5项修炼》作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。作者的大量一线工作经验，保证了《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：酒店服务的5项修炼》的实用价值。

<<酒店服务的5项修炼>>

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>