

<<饭店与物业服务案例解析>>

图书基本信息

书名：<<饭店与物业服务案例解析>>

13位ISBN编号：9787563711178

10位ISBN编号：7563711171

出版时间：2003-11

出版单位：旅游教育

作者：吕海岩 编

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>

<<饭店与物业服务案例解析>>

内容概要

本书的特色，在于取材于服务中真实确凿的事件，并对每一个案例做出简洁的分析和解剖，在论证了服务中的问题后，又从实际出发，提出若干思考题目，通谷而又实用。

<<饭店与物业服务案例解析>>

作者简介

侣海岩，笔名“海岩”。

1954年出生于北京。

1969年应征入伍，曾做北京市公安局干部、北京新华实业总公司管理处处长，现任昆仑饭店总经理、董事长，锦江集团有限公司副总裁，锦江集团北方公司董事长、总经理。

1988年加入中国作家协会。

代表作：《便衣警察》、《一场风花雪月的事》、《永不瞑目》、《拿什么拯救你，我的爱人》、《玉观音》、《平淡生活》、《你的生命如此多情》等。

<<饭店与物业服务案例解析>>

书籍目录

前厅篇 已预订的房间被出租了 超额预订 没有空房 1 0 0 5 房变成 1 5 2 2 房 空房里为何有客人睡觉 空房里为何有客人派到了无烟房间且未享受 V I P 待遇 连通房与相邻房的区别 预订房的客人没有享受网络订房价 在飞机场没有接到客人 该不该享受公司合同价 “1207” 的祝福 客人收到转交的物品 访客要求告知住房的房间号码 一份没有及时拿到的文件 未做团队叫早 非住店客人要求做房间钥匙 饭店中午有自助餐吗 大堂副经理遭到投诉 接听电话的投诉 服务员之间的对话 与旅游团失散的7旬日本老翁 金钥匙为外宾寻找老朋友 业余为外宾当导游 代购药品 替客人到机场提取行李 为客人解难 合同价客人面对假日优惠的不快 客人为朋友付账的尴尬 遭遇假钞 应该由谁来付房费 支票填写不规范引发的诉讼 这样的闲事管不琮 北京的长途电话 总机话务员不愿为客人转接电话 叫早房号是一间空房 商务中心的噪声 传真账单张冠李戴 去西安的行李寄存卡 拴错行李寄存卡 行李房增加了挂衣架 行李箱拉杆被损坏 不文明的行为客房篇 一根头发丝 房间卫生清扫未达标 我的房间为什么没打扫 请即打扫 请勿打扰 客人的文件找不着了 长包房客人的投诉 “露露” 罐底生锈、铅笔没笔头 客房吧吧内的发霉餐具 我的睡衣不见了 客人自己的床单被撤掉了 浴室内有一条前一位女客人的内裤 春节后的投诉餐饮篇综合篇物业篇

<<饭店与物业服务案例解析>>

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>