

<<客房服务手册>>

图书基本信息

书名：<<客房服务手册>>

13位ISBN编号：9787563711833

10位ISBN编号：756371183X

出版时间：2004-2

出版时间：旅游教育出版社

作者：王少武

页数：232

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>

<<客房服务手册>>

内容概要

本书可作为饭店经理、管理人员及训导人员培训客房、前厅服务人员的参考依据和教材，也可以作为饭店、宾馆服务人员的业务自学用书和操作指导用书，解决了饭店管理人员指挥，服务人员被动执行而不知为什么的问题。

书籍目录

一、饭店中工应具备的基本素质1. 员工基本素质要求的具体内容是什么?2. 员工思想素质的具体内容是什么?3. 员工道德素质的具体内容是什么?4. 员工文化素质的具体内容是什么?5. 员工技术素质的具体内容是什么?6. 员工业务素质的具体内容是什么?7. 员工管理素质的具体内容是什么?8. 客房部管理人员应具备什么样的素质?9. 服务员处理疑难问题应具备哪几个条件?10. 服务员的应变能力指的是什么?二、饭店员工服务的礼貌礼节11. 礼的含义是什么? 12. 礼貌的含义是什么? 13. 礼节的含义是什么?14. 礼仪的含义是什么?15. 礼貌、礼节、礼仪的联系和区别是什么? 16. 讲究礼貌节的意义是什么?17. 礼貌服务须要做到哪些?18. 文明接待、礼貌服务的原则是什么? 19. 仪容的含义是什么?20. 仪表的含义是什么?21. 仪表仪容的重性是什么?22. 仪态的含义是什么?23. 仪态的重要性是什么?24. 你表仪容的具体要求是什么?25. 讲究礼貌礼节的称职服务员必须做到哪些?26. 服务工作中常见的礼节有哪些?27. 问候礼的具体内容是什么?28. 尔呼礼的具体内容是什么?29. 应答礼的具体内容是什么?30. 迎送礼的具体内容是什么?31. 操作礼的具体内容是什么?32. 握手礼的具体内容是什么?33. 身笔服务的意义和作用是什么?34. 热情服务"五个一样"是什么?35. "五声十一字"的具体内容是什么?.....前厅篇客房篇

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>