第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务礼仪训练手册>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务礼仪训练手册>>

13位ISBN编号：9787563713837

10位ISBN编号：7563713832

出版时间：2006-9

出版时间：旅游教育出版社

作者：栗书河 编

页数：168

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

内容概要

本书是学习手册的有效补充，它回顾了学习手册中的重点知识和内容，下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你若干训练点、培训老师和赏可根据自己的实际情况，有选择地进行强行练习。
　本书具以下特点：　第一，可操作性强。
全套教材以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用，在编中坚持“用什么，编什么”的原则。
理论知识言简意赅，以够用为度，在实际操作环节中，条理清晰，操作规范，重在学员服务技能的培养。
　第二，内容简洁。
全套教材文字简练且生动，书中没有过多的文字描述，主要运用各种流程表，说明技能操作的步骤及服务质量标准。
　第三，紧扣职业技能鉴定。
全套教材紧紧围绕国家职业技能临鉴定的内容和要求，在基本保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，突出针对性、实用性。
使读者在学完全套教材后，对包店业各工种职业技能鉴定的范围和内容有一定的了解。
　第四，联动效应强。
全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动，学员边看边学、边学边练，更能起到强化技能、规范操作的作用。
　第五，版式设计活泼。
在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点，旨在增加读者的认知力和理解力。
训练手册中还有操作图解、趣味性图片，寓教于乐，使枯燥的学习变成有趣的游戏。

第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务礼仪训练手册>>

书籍目录

公共礼仪篇 第一单元 见面时常用礼节　模块1 练习介绍　模块2 练习握手　模块3 练习鞠躬　模块4 练习致意　模块5 练习交换名片 第二单元 电信礼仪　模块1 练习接打电话　模块2 学习收发传真和电子邮件礼仪 第三单元 仪态　模块1 训练典雅的站姿　模块2 训练典雅的坐姿与蹲姿　模块3 练习优美的步态　模块4 练习使用恰当的手势 第四单元 仪容仪表　模块1 仪容修饰　模块2 练习着装 第五单元 服务中的表情　模块1 练习注视　模块2 练习微笑 第六单元 说话的艺术　模块1 练习问候的礼节　模块2 练习称呼的礼节　模块3 练习应答的礼节　模块4 练习使用其他常用礼貌用语 第七单元 交谈的艺术岗位礼仪篇 第一单元 前厅服务礼仪　模块1 迎送服务礼仪　模块2 接待问讯服务礼仪 第二单元 客房服务礼仪 第三单元 餐厅服务礼仪后记

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