

<<康乐服务员实战手册>>

图书基本信息

书名：<<康乐服务员实战手册>>

13位ISBN编号：9787563714261

10位ISBN编号：756371426X

出版时间：2007-1

出版单位：旅游教育

作者：谭晓蓉，王辉，黄刚 编著

页数：152

字数：96000

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>

<<康乐服务员实战手册>>

内容概要

本书主要具有以下四个鲜明特色： 第一，内容权威。

鉴于现代饭店服务员的知识需求，丛书由既有饭店背景知识，又的饭店培养操作经验的专家精心编写而成，保证了知识的准确性。

第二，体例独特。

丛书打破传统教材的编排教材，紧贴饭店业岗位培训的需求，每单元基本按学习目标、友情提示、实战技巧、应急处理、经典案例、情景思考第六个模块组织编写，使每一模块知识化整为零，方便了饭店服务人员的阅读学习。

第三，知识实用。

“实战技巧”、“应急处理”两个模块均采用问答的形式，讲述了饭店服务员在常规工作以及特殊情况下的操作技巧，读者了可以按需索骥、随用随查，十分方便；“经典案例”模块提供了饭店服务员实际工作中最具代表性的案例并加以适当评析，为读者提供了身临其境、领略实战的场景；“情景思考”模块不同于一般的思考题，每一道习题都特意设计了两三个能引发读者思考的设问，起到举一反三的实用功效。

第四，理念新颖，丛书内容紧密结合行业的最新动态，注意与国际接轨，借鉴国外饭店最先进的培训理念。

<<康乐服务员实战手册>>

书籍目录

第1单元 康乐部前台接待服务 [学习目标] [友情提示] [实战技巧] 1.如何处理饭店内客人的康乐服务项目预订？

- 2.如何处理饭店外客人的康乐服务项目预订？
- 3.如何用礼貌规范的语言接待来康乐部消费的客人？
- 4.如何帮助客人办理会员登记？
- 5.男员工上岗前的个人卫生，应注意什么？
- 6.女员工上岗前的个人卫生，应注意什么？
- 7.如何保持良好的仪容仪表规范？
- 8.如何保持良好的体态规范？
- 9.如何保持良好的言行规范？
- 10.如何处理客人找人的电话？
- 11.如何做好康乐部前台接待服务工作？
- 12.如何做好康乐部前台服务的班次安排？
- 13.康乐部前台接待服务员如何履行岗位职责？
- 14.如何做好康乐部前台交接班工作？
- 15.如何执行考勤和岗位职责制度？

[应急处理] 1.遇到服装奇异、举止特殊的客人时该怎么办？

- 2.客人提出的问题，自己不清楚，难以回答时该怎么办？
- 3.客人请你外出（去玩或者看戏）时怎么办？
- 4.客人遗失物品，应如何处理？
- 5.客人结账时表示对服务秒满，要求打折，怎么办？
- 6.在公共场合遇到客人迎面走来时，应如何处理？
- 7.当你遇到有急事前往某处，在行走中需要超越客人时，应如何处理？
- 8.遇到客人要查询账单时，该怎么办？
- 9.当客人在你面前对工作人员的服务表示大为不满时，应如何处理？

[经典案例] [案例1]客户关系经典案例：东方饭店 [案例2]从日本邮政大臣喝厕水看饭店服务的角色意识 [案例3]服务态度与客人去留 [案例4]收银员遇到客人使用假币 [情景思考] 附第2单元 运动类项目的服务第3单元 娱乐类项目的服务第4单元 保健、美容类项目的服务附录：相关法规主要参考书目后记

<<康乐服务员实战手册>>

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>