

<<饭店危机服务>>

图书基本信息

书名：<<饭店危机服务>>

13位ISBN编号：9787563717484

10位ISBN编号：756371748X

出版时间：2008-6

出版时间：旅游教育出版社

作者：王伟

页数：230

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>

## <<饭店危机服务>>

### 前言

自下而上攀登埃菲尔铁塔，再自上而下去俯瞰；细细体会，我们能够发现一个体系的架构和思维。如果说，饭店危机服务是一个体系，那么，这个体系将是一个“埃菲尔铁塔”，缺乏其中任何一个环节(服务)，体系的运作都将面临危机。

## <<饭店危机服务>>

### 内容概要

每家饭店都有发生危机的可能（因），但若不给条件（缘），则这个可能性将一直潜伏而不爆发（果）。

我们不必费心去清除病因，因为清除不了，而应致力于通过持续地维护服务系统的和谐，来最大限度地破除饭店危机发生的条件。

这是饭店危机服务的基本理念。

本书告诉我们六个道理： 1.饭店危机服务，不是对服务危机的“定点清除”，而是一个通过体系运作实现客我关系和谐的过程。

2.危机产生的条件，取决于我们对沟通、消费形态、从业者心理、服务原则、服务流程等的理解与把握。

3.服务危机有四种：冷漠、抱怨、投诉、诉讼。

类别不同。

化解之道不同。

4.饭店危机服务的有效性，取决于我们实现组织化运作的程度。

5.饭店危机服务与经营一样，必须设立明确目标并应用专业知识去应对，其中，经验、智慧和灵活性至关重要。

6.危机必然来临，所以，须时时防范，步步为营。

## <<饭店危机服务>>

### 作者简介

王伟，工商管理硕士，国家级饭店星级评定员，资深饭店顾问，厦门饭店协会副会长，厦门国际会展中心酒店董事总经理。

主要著作：《服务通论》（1993），《沟通原理与应用》（1993），《饭店培训教程》（1993），《饭店企业咨询与指导》（1994），《饭店运营理论与实务》（1994），《饭店人力资源开发》（1994），《青蛙与老驴——危机处理百事六说》（2003），《写给现代人的简单佛典》（2004），《服务人教程》（2005），《品牌服务人教程》（2005），《服务经理人手册》（2005），《饭店人力资源开发与管理》（2006）。

## &lt;&lt;饭店危机服务&gt;&gt;

## 书籍目录

埃菲尔铁塔的启示（代序）第一章 饭店危机服务及其体系 一、服务危机与危机服务 二、危机服务体系 三、饭店预警服务系统 四、危机反应机制 五、危机恢复与防扩散体系第二章 饭店危机服务基本工具 一、内部沟通：降低服务危机风险的屏障 二、理解客人：危机服务的基石 三、饭店从业者：危机服务的“操盘手” 四、危机服务的一般原则 五、危机服务的常规流程 六、客我关系管理的五个标准第三章 冷漠反应、抱怨与投诉的由来 一、消除客人抱怨与“治病” 二、如何看待客人的抱怨 三、世上没有完美的服务 四、抱怨，在诉说客人的需要 五、人们为什么要住饭店 六、来自环境氛围的抱怨 七、收费标准带来抱怨 八、没有品位与特色也会引发抱怨 九、新生事物隐含着纠纷因子 十、“冷漠反应”最可怕第四章 饭店危机服务基本技巧 一、听客人把话讲完 二、让客人吐露“真情” 三、不要一个人面对抱怨的客人 四、对道歉语言高度用心 五、为抱怨客人分类 六、时间、地点、情况不同处理方法也不同 七、难以判断实际情况时 八、莫伤面子与自尊 九、因为其他客人在看 十、向客人问法 十一、公布投诉处理记录 十二、活学活用投诉处理记录 十三、售后跟进服务第五章 饭店危机服务的组织化管理 一、美国GE中心的抱怨处理体系 二、责任：组织体系的基础 三、组织僵化是败事之源 四、投诉处理口径要一致 五、通信要畅通 六、防止无理取消预订 七、自带礼品的事 八、抱怨可能上升为诉讼 九、自信地执行规范第六章 目标：化抱怨、投诉为支持 一、感谢客人的抱怨 二、让客人感动 三、电话拜访时机的选择 四、投诉的客人是饭店新品的第一发明者 五、设备服务带来新抱怨 六、推出新服务项目（产品） 七、培养发现细节问题之心第七章 饭店危机处理：由知识到智慧 一、互联网时代：由知识到智慧 二、“风水” 三、微笑：出售与准备 四、了解客人的真实想法 五、适当迎合客人趣味嗜好 六、饭店文化：亲切与不亲切之间 七、识得“千人千面” 八、服务的结构：“点线面” 九、把握公平待客原则 十、“时空产业”规则 十一、因势利导 十二、督促客人遵守礼仪是员工职责 十三、拒绝客人无理要求第八章 诉讼：饭店危机服务的极端形式 一、遗失或失窃 二、火灾 三、存车（停车场）事故 四、遗失物品 五、食物中毒 六、洗涤物品 七、员工责任 八、设施问题 九、客人的不法行为 十、受害者的过失 十一、旅行社业 十二、约款 十三、预订失误 十四、拒绝住宿 十五、客人取消预订 十六、支付的方法 十七、饭店对客的债务优先权 十八、饭店对客权利的时效末章 危机必然来临，所以……附录 中国旅游饭店行业规范

## <<饭店危机服务>>

### 章节摘录

我们知道，人类情感的“完美表达”，或与他人的“完全沟通”，都是可望而不可即的事，是非现实的。

我们所说的每一句话，都可能有一些人误解，我们自己也可能误解别人，尽管我们努力减少这种误解，但不可能完全消除，我们也不可能预料到每一次沟通的结果。

况且，我们还生活在一个危机四伏、内心封闭、人人自危的世界里。

这是服务危机必然产生的重要因由。

然而，我们的服务，却偏偏要立足于这种以心传心、以情感人、充分沟通、畅快交流的信息传播平台之上，因为只有这样，才有良好的服务。

这样一组矛盾，奠定了人类服务业的基础。

换言之，服务业的根本使命，就是要平复危机，融通人类封闭的内心世界，将人们从自危的藩篱中解救出来。

它将“给人方便、给人自信、给人欢喜”列为头等要务。

正是这个使命感，为服务业注入了灵魂，也成为服务业的生机所在。

## <<饭店危机服务>>

### 编辑推荐

《饭店危机服务:从冷漠、抱怨、投诉到诉讼》为饭店经理人系列丛书之一。

“饭店经理人丛书”涉及战略、品牌、企业文化、质量管理、人力资源、市场营销、财务、法律知识、收益管理、安全管理及创新力等饭店运营中的重大专题，由管理经验丰富的饭店人或研究饭店企业的专家学者执笔，力求用通俗的语言讲述中国饭店经理人自己的探索与实践经验。

此丛书以服务现实为出发点，以解决饭店管理中的症结为主线，以国际上饭店管理的新趋势、新理念为参照，以提升饭店经理人的管理水平为最终目的，以向饭店经理人传输新思想为最高追求。

通过对写作专题的严格选择与对写作质量的“苛求”，使得丛书具有“内容领先，实践有效”的特质

。

<<饭店危机服务>>

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>