

<<餐饮全面服务管理>>

图书基本信息

书名：<<餐饮全面服务管理>>

13位ISBN编号：9787563718269

10位ISBN编号：7563718265

出版时间：2009年

出版时间：旅游教育出版社

作者：李韬

页数：186

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>

## <<餐饮全面服务管理>>

### 内容概要

餐饮服务质量提升根本在于建立系统，即建立全面的服务质量管理体系。

在经济形势风云变幻的今日，服务质量成为餐饮企业非常重要的生存因素。

如何使服务质量实现服务 - 管理 - 利润的良性循环，是本书着力揭示的奥秘。

作者李韬秉承科学、持续、标准的管理理念，通过环环相扣的系统阐述，使用生动的案例，易用的图表、实秀的程序，帮助读者洞察服务质量管理的真谛，从而更新管理的思路 and 方式，提升管理的效果。

本书是写给渴望提高企业服务质量管理水平的管理人员的工作参考书，也可以作为院校餐饮教学的参考用书。

<<餐饮全面服务管理>>

作者简介

李韬，北京大董餐饮投资有限公司副总经理、人力资源部经理、国家注册饭店业高级职业经理人，国家饭店管理经济师，2008年度中国人力资源管理大奖评选专业评委。  
兼任北京市旅游局培训处、北京联合大学旅游培训中心，北京华虹酒店培训公司、顺峰餐饮管理学院等多家单位培训师。

## <<餐饮全面服务管理>>

### 书籍目录

第一章 什么是全面服务管理 一、提供服务是任何企业存在的理由 二、优秀企业如何看待服务第二章 服务中的角色认知 一、管理者在服务质量保证过程中的角色认知 二、员工在服务质量保证过程中的角色认知 三、管理者在日常工作中应该秉承的做法第三章 可测量受控制的服务流程 一、服务的全接触过程 二、顾客全过程经历的理解 三、实际工作中的应用方法 四、餐中服务的11个关键点 五、餐厅接待工作中额外需要关注的几类顾客第四章 全方位地理解顾客满意 一、菜品创新 二、服务创新 三、特色创新 四、营销创新 五、全面理解顾客满意第五章 顾客期望管理 一、市场细分与设定期望 二、顾客期望的来源 三、顾客期望管理的真实含义 四、管理顾客期望 五、控制顾客的口碑 六、让我们的服务具有感召力第六章 服务文化的魅力 一、企业文化的含义 二、服务文化的力量 三、服务文化重在执行 四、佛教文化对服务文化的启示 五、菜单是企业文化的重要表现载体第七章 服务战略管理 一、服务战略的含义 二、服务战略的体系规划第八章 建立服务体系 一、PDCA循环法 二、按照PDCA循环法建立服务质量控制体系 三、员工行为质量控制体系第九章 投诉处理与督导体系的建立 一、顾客为什么会不满？ 二、如何平息顾客的不满？ 三、建立督导体系 后记

## &lt;&lt;餐饮全面服务管理&gt;&gt;

## 章节摘录

一 提供服务是任何企业存在的理由 服务是所有企业高度关注的一个问题。

号称“日本人的脸”的日本著名实业家堤义明说过一段话：“经营的目的不仅仅是赚钱。赚钱永远只是结果而不是目的。

只要把你的事业做好了，钱自然地追随你而来。

如果把赚钱当做目的，往往就赚不到钱。

我要追求的境界，是常人所达不到的，那就是‘共享愉悦’。

”可以说，“共享愉悦”是服务追求的最高境界。

换言之，任何企业当不能够展现出服务性时，也就失去了存在的必要。

我们来看几个事例：老字号制鞋企业内联陞在创立之初就脱颖而出，是因为它的服务宝典——《履中备载》。

“履”就是鞋的意思，这本书讲了鞋的什么事情呢？

关于所有京城大官和做过鞋的富商贵人们的脚的情况、对鞋的喜好以及做鞋买鞋的经历。

内联陞的重要顾客的鞋样与鞋模子。

通过这本书，内联陞还要推算顾客鞋的磨损周期，主动提供上门定制服务。

这老字号百年前的服务恐怕连现在很多大企业都难以达到。

已经离开我们的“台湾经营之神”王永庆，是卖米学徒出身。

16岁勤奋的王永庆带着父亲借来的200元钱开办自己的米店。

当时正是台湾的日据时代，面对享有特殊保护的日资米店和众多拥有了固定客源的本土米店，王永庆的小米店如何突出重围？

是王永庆以无微不至的服务闯出了自己的天地。

那时的台湾，大米掺杂米糠、沙粒和小石头的情况比比皆是，买卖双方都见怪不怪。

而王永庆能够创新服务，做到每次都把杂物挑拣干净，还主动送米上门，并且免费给顾客淘陈米、洗米缸。

顾客得到实惠，一来二去就成了回头客。

一下子，王永庆的米店从一天卖米不到十二斗，变成了一天卖出去一百多斗。

几年下来，米店生意越来越红火，王永庆顺势创办了一家碾米店，完成了个人资本的原始积累，走向了“经营之神”的道路。

有人说，王永庆终其一生无论经营什么产业，都是在“卖大米”：始终把握顾客需求，努力提供优质服务。

而现代，中国大陆美名远扬于海外的海尔集团，除了产品的质量之外，被世人津津乐道的不也是它优质的服务吗？

这些都是制造业和工业企业的例子。

作为以服务为主要产品之一的餐饮业，“服务”对企业的重要性更是不言而喻。

关键的问题是，我们如何看待服务？

二 优秀企业如何看待服务 作为一个优秀的企业，通常这样看待服务： 1. 服务是信仰。

服务也是技术手段 对于任何餐饮企业来说，服务是核心竞争力之一。

每个员工、从上至下都应该以服务为信仰。

什么是信仰？

信仰首先是一种人格魅力。

在服务的过程当中，因为有了信仰，才能处处洋溢服务的精神与气氛。

可以说，服务的境界是“于无声处见真情”。

信仰最终要落实在实处。

可惜的是，很多餐饮企业忽略了对服务技术的研究。

我们可以通过一个小故事来了解技术的重要性。

张三每天下班回家都很晚，而在回家的路上总有一条野狗试图对他发动袭击。

## <<餐饮全面服务管理>>

在经过几天的对峙之后，张三想到一个办法，就是捡一块石头拿在手里，当野狗扑上来时，能够用以投掷自卫。

可是当石块掷出后不久，野狗便反身追来，张三只好落荒而逃，而且一路提心吊胆，担心野狗尾随攻击。

于是第二天张三便拿了五块石头，可是情况是一样的，当石头用完，野狗便欺身而上。

第三天，张三背了一个书包，里面装了很多石头，可是野狗便远远地盯着他，趁他不注意才扑上来，而沉重的书包反而阻碍了张三自卫。

几次对决之后，疲惫的张三反而激起了野狗的愤怒，终于在不注意时被野狗咬了一口。

受了伤的张三回到家里，痛定思痛，认为自己对付野狗不能再使用投掷石块的方法了。

经过慎重考虑，他找到了一根结实的棍子，然后轻松地提在手里，这样回家的时候，不仅不担心野狗伺机撕咬，甚至还给了野狗一棍子，打得野狗自此不敢来犯。

张三的故事带给我们什么启示呢？

就是解决问题不能始终使用同一种方法，状况在不断变化，我们解决问题的方法也要变化。

就如同餐饮企业的服务，当国外在研究服务数据化或者试图将6 的概念引入服务业时，中国的餐饮企业还停留在“服务第一、顾客至上”的虚无境地，是一件多么可怕的事。

就像很多的餐饮企业在实现连锁之后，分店越开越多，菜品可能没有出现什么大的问题，可是顾客却感觉菜品越来越不好吃？

究其原因，是因为服务不符合顾客的需求，导致顾客不能拥有良好的消费体验，因而流失了很多顾客。

所以，对于服务的技术研究始终都是一个餐饮企业除了对菜品的技术进行研究之外，更为重要的事情。

P2-4

## 后记

服务质量是个老生常谈的问题。

既然是老生常谈，就说明两个问题：一、服务质量很重要；二、目前的服务质量还不是很好。

服务质量如何提升？

归根结底，你要把它看成是一个系统，而不是一个因素。

很多服务的细节也很重要，但是和服务系统相比而言，是毛和皮的关系，正所谓中国的老话：“皮之不存，毛将焉附？

”这个系统首先是理念和战略的问题。

没有理念和战略，任何服务都会成为昙花一现，不能长久更不能形成独特的服务风格。

其次是要形成三个良性的小循环——一个是关键时刻的小循环。

主要是服务现场层面；一个是内部管理小循环，主要是人力资源管理层面；一个是服务一利润小循环，主要是市场营销和财务层面。

而最后，因为三个小循环的良性互动，形成了整个企业的内部良性服务循环。

这就成为一个理想的服务系统，若再辅以文化的推动和PDCA循环的永续发展，就能显示出服务质量的强大力量。

在这本书里，我除了理论讲解之外，还列举了大量的案例和例证，同时选择了大量表格、程序和方案，这些都是我在十几年的工作实践中总结并应用过的，一方面是为了使书本不那么枯燥，另一方面也是为了方便大家拿到就可以使用，有利于工作实践。

这本书可以作为职业院校的辅助教材，也可以作为企业从业人员的工作参考书。

因为“理论和实践融会贯通”是我的从业追求。

最后，感谢我曾经工作过和正在工作的单位，是你们给了我实践学习的机会；感谢我的同事、朋友们，是你们经常促进我的思考；感谢旅游教育出版社，给了我和大家探讨的平台；感谢读者朋友们，想到你们，是我在疲惫之余最好的心灵慰藉。

任何的准则和工作方法都可能因主客观环境的不同或变化而显得黯然失色，正如没有放之四海而皆准的真理一样，我欢迎各种形式的探讨，我的电子信箱是：litao622@sohu.com，期待您的来信。

李韬 2009年2月于北京

<<餐饮全面服务管理>>

编辑推荐

为什么无数的企业都在强调服务质量，却只有少数企业达到目标？

为什么企业部门越分越细，服务质量却不升反降？

为什么制度越来越严，而效果却并不理想？

李韬编著的《餐饮全面服务管理--抓牢顾客的心(第2版)》就要为您解答这些问题，帮您建立服务—管理—利润良性循环的全面服务管理系统！

餐饮管理专家联合推荐，搜狐酒店频道强力推荐！



<<餐饮全面服务管理>>

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>