

<<酒店服务管理细节>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务管理细节>>

13位ISBN编号：9787802183179

10位ISBN编号：7802183170

出版时间：2008-1

出版时间：中国宇航出版社

作者：余宝良，朱永松 编著

页数：223

字数：220000

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>

<<酒店服务管理细节>>

内容概要

本书内容涉及了酒店前厅、客房、餐饮等对客户服务重点部门的100多个细节服务案例，对这些细节案例的评析，从不同角度折射出服务的重要价值，以及提高服务价值的有效途径。

本书不仅是酒店老板及酒店部门经理的绝佳顾问手册，也是广大酒店从业人员很好的学习参考资料，对酒店服务具体岗位工作能起到指导性的作用，同时对其他服务行业人员也能起到开阔视野的作用。

<<酒店服务管理细节>>

作者简介

徐宝良，毕业于扬州大学旅游烹饪系，中国餐饮业职业经理人培训师、国家高级西式烹调师、营养师曾任多家星级酒店总经理助理、东方美食学院餐饮管理高级讲师，从事餐饮市场营销、餐饮管理等教学研究，《美食365》烹饪节目主持人著有《点菜师操作手册》、《餐饮营销管理细节》

<<酒店服务管理细节>>

书籍目录

第一部分 前厅服务管理细节案例

一、酒店前厅部简介 (一) 酒店前厅的概念 (二) 前厅部的任务 (三) 前厅部的地位和作用

二、前厅部服务管理案例评析 (一) 细致服务, 抓住客人的心

1. 垃圾箱里竟找出签证 2. 成就酒店的潜在客人 3. 记事本的失而复得

4. 充分信任你的客人 5. “新”和“情”并送 6. 一杯冰水温暖客人的心 7. 长城卡顺利结账

8. 部门联手让客人脱离危险 9. 千里订房颇费周折 10. 感动客人以店当家

11. 细微之处见真情 12. 及时兑换港币 13. 为皮夹寻主人 (二) 建立客史档案, 记住客人

1. 记住客人, 留住面子 2. 记住客人的姓名, 让客人记住你的酒店 3. 用客史档案抓住客人的心

(三) 防范意识不可松懈 1. 顾客会是骗子吗 2. 部门之间环环相扣, 方能万无一失

3. 查出神秘顾客 4. 化被动为主动 (四) 避免和化解投诉 1. 避免不必要的投诉

2. 总台“食言”遭投诉 3. 客房被重复预订 4. 错失立即补救 5. 不到24小时收取一天房金

6. 千里送达特快专递 7. 小事成就大事, 细节成就完美 (五) 客人永远是对的

1. 把“对”让给顾客 2. 帮助客人开了房门也开了心门 (六) 前厅服务的技巧和素质

1. 对顾客永远不要说“没有”和“不知道” 2. 让顾客合理、体面地赔偿

3. 请把腿放下来好吗 4. 客人私拿衣架, 按成本费收取 5. 语言不通, 软件不硬 6. 面对客人突然袭来的巴掌

7. 转怒为喜的客人 8. 巧妙推销豪华套房 9. 微笑服务的魅力

10. 微笑服务却带来祸害 11. 与顾客一起核对账单 12. 解释和主动“进攻”让客人付房金

13. 厕所文明不容忽视 14. 用房卡敲服务台 15. 当善意被误解 16. 语言差异酿错误

17. 不要把优惠挂在嘴上 18. 小小皮筋系真情 19. 房间钥匙不知去向 (七) 酒店规章制度的运用

1. 合理打折再让利 2. 大客户的小额消费, 免还是不免 3. 总经理的客人也不应例外

4. 用自己的证件帮别人开房

第二部分 餐饮部服务管理细节案例

第三部分 客房服务管理细节案例

第四部分 其他服务管理细节案例

第五部分 服务质量检查的常见问题

<<酒店服务管理细节>>

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>