

<<经济型酒店规范化服务指南>>

图书基本信息

书名：<<经济型酒店规范化服务指南>>

13位ISBN编号：9787802213999

10位ISBN编号：7802213991

出版时间：2007-1

出版时间：中国时代经济出版社（原中国审计出版社）

作者：赵永秀

页数：233

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>

<<经济型酒店规范化服务指南>>

内容概要

本书同传统星级酒店一样，服务质量是经济型酒店兴衰的关键。

然而优质服务归根结底是由酒店广大服务人员来完成的。

这些服务人员分散在前厅、客房、餐厅等各个环节，劳动过程中大多由服务人员独立操作。

所以说，实施规范化服务的重要性在此就显得尤为突出。

本书共分8章，涵盖了从经济型酒店的服务理念、基础知识、服务礼仪、服务质量管理，到前厅、客房、餐厅和安全服务的各个知识点及服务环节。

书中所总结出的经济型酒店的服务基准，让员工服务更趋规范化。

<<经济型酒店规范化服务指南>>

书籍目录

第1章 经济型酒店优质服务理念 1—1 优质服务构成 一、优质服务的本质要素 二、优质服务的基本条件 1—2 优质服务要求 一、优质服务必须充分读懂客人的心 二、优质服务必须充分理解客人的需求 三、优质服务应该努力超越客人的期望 四、优质服务应努力实现酒店的服务目标第2章 经济型酒店服务基础知识 2—1 服务的职业道德 一、服务职业道德内容 二、员工职业道德规范 2—2 服务的礼貌修养 一、礼貌修养的重要性 二、礼貌修养的基本准则 三、培养礼貌修养的途径 2—3 服务知识与能力要求 一、知识要求 二、能力要求第3章 经济型酒店服务礼仪常识 3—1 服务仪表仪容 一、仪表仪容美的重要性 二、仪表仪容美的基本原则 三、服饰礼仪 四、仪容修饰 3—2 服务举止礼仪 一、举止要求 二、神态规范 三、站立规范 四、行走规范 五、坐姿规范 六、蹲姿规范 七、手势规范 八、微笑规范 相关链接：世界各地手势语 3—3 服务语言艺术 一、服务语言规范 二、服务语言艺术 三、常用语言礼节 相关链接：服务员与客人沟通的八忌.....第4章 经济型酒店前台服务规范第5章 经济型酒店客房服务规范第6章 经济型酒店餐饮服务规范第7章 经济型酒店安全服务规范第8章 经济型酒店服务质量控制主要参考文献

<<经济型酒店规范化服务指南>>

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>