

<<餐饮业接待技巧100招>>

图书基本信息

书名：<<餐饮业接待技巧100招>>

13位ISBN编号：9787806523025

10位ISBN编号：7806523022

出版时间：2004-2-1

出版时间：南方日报出版社

作者：毛健

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>

## <<餐饮业接待技巧100招>>

### 内容概要

一次，我去一家饭店预约酒席时，一名男服务员嘴上叼着一根烟走了出来。这时虽然是他们下午的休息时间，但看见这一情景后，我对这个饭店的印象一下就发生了很大的转变。

很多服务员都能够认真地进行每一项服务。从事服务工作多年的人，对各项工作更是驾轻就熟，很少出错，但有的时候也会令客人不愉快。

这种情况的出现，难道不是在掌握服务本质上存在着问题吗？由于某种

## <<餐饮业接待技巧100招>>

### 书籍目录

#### 前言

#### 第一篇 接待顾客服务

##### 1 心理准备

##### 2 合适的寒暄

##### 3 良好的仪行

##### 4 得体的应对

##### 5 清晰的表达

##### 6 得当的语言

##### 7 多使用敬语

##### 8 电话应用技巧

#### 第二篇 处理顾客怨怼

##### 1 处理顾客怨怼原则

##### 2 处理顾客怨怼的技巧

#### 第三篇 训练部下法则

##### 1 声音训练

##### 2 增强说服能力

##### 3 注意表达方式

##### 4 管理者的提高

<<餐饮业接待技巧100招>>

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>