

<<餐厅服务员培训与管理>>

图书基本信息

书名：<<餐厅服务员培训与管理>>

13位ISBN编号：9787806778456

10位ISBN编号：7806778454

出版时间：2004-10-1

出版时间：广东经济出版社

作者：路军,苏刚波

页数：350

字数：311000

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>

<<餐厅服务员培训与管理>>

内容概要

酒店服务员的素质水平、技术熟练程序与工作态度直接影响着整个酒店的经营水准和服务质量。本书系统介绍了酒店服务员必备的基本素质、礼仪规范及提高服务水平的实战技巧，并分门别类地介绍酒店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等不同部门的服务技能，以增强本书的针对性和实用性。可以说，本书不仅是国内第一本较系统的酒店服务员培训与管理教程，同时也是星级商店、宾馆、饭店服务人员自我训练与进修的最佳读本。

<<餐厅服务员培训与管理>>

书籍目录

第一章 做一名合格酒店服务员 1. 应掌握的礼节礼貌 2. 应注重的仪表仪容 3. 应使用的礼貌语言 4. 应注意的行为举止 5. 应具备的服务意识 6. 应具备的从业知识 7. 应掌握的服务能力

第二章 前厅部服务员培训 1. 前厅服务员培训总论 2. 如何做好迎宾服务 3. 如何做好预订服务 4. 如何灵活推销客房 5. 如何做好住宿登记 6. 如何接待各类客人 7. 如何做好电梯服务 8. 如何做好行李服务 9. 如何做好贵重物品保管 10. 如何做好查询服务 11. 如何做好邮件服务 12. 如何做好留言服务 13. 如何做好票务服务 14. 如何做好“叫醒”服务 15. 如何做好外币兑换服务 16. 如何做好商务服务 17. 如何做好结账服务

第三章 客户部服务员培训 1. 客房服务员培训总论 2. 应具备的知识 3. 怎样清扫客房 4. 怎样做床 5. 怎样开床 6. 怎样查房 7. 怎样做好送餐服务 8. 怎样做好送洗服务 9. 怎样做好送客服务 10. 怎样保管好客房钥匙 11. 怎样保养客房设备设施 12. 怎样做好公共区域卫生 13. 怎样处理服务中的障碍 14. 怎样提升服务水平 15. 怎样做好贵宾服务 16. 怎样提供特别服务 17. 怎样保证自身安全 18. 怎样做好防盗工作 19. 怎样做好防火工作

第四章 餐饮部服务员培训第五章 商场部服务员培训 第六章 康乐部服务员培训 第七章 酒店服务员服务水平提升培训 第八章 酒店服务员的规范管理 附录 酒店服务员的常用英语培训

<<餐厅服务员培训与管理>>

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>