

<<农家乐服务礼仪88问>>

图书基本信息

书名：<<农家乐服务礼仪88问>>

13位ISBN编号：9787811402049

10位ISBN编号：7811402041

出版时间：2010-10

出版时间：浙江工商大学出版社

作者：柴林

页数：189

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>

<<农家乐服务礼仪88问>>

前言

随着节日假期的增多，交通条件的改善，人民生活水平的提高，出行旅游、休闲娱乐正越来越成为人们生活的重要组成部分。

作为修身养性的一种途径，休闲已成为人们生活的新方式、旅游发展的新趋势。

以拥抱生态绿色自然、呼吸清新空气、流连田园、风光、体验农家乐趣为特色的农家乐，更是受到越来越多人的推崇，成为休闲旅游的好形式。

绍兴最早的农家乐始于21世纪初。

那时的城里人约上三五个亲朋好友，选择“并无车马喧”的农村，或垂钓，感受渔翁情怀；或采摘，领略农耕风情；或品香醇米酒、山味野菜，享受农家美味；或下棋品茶、聊天会友，品味乡土生活...
...农家乐这种崭新的休闲方式，在市民的热捧中如雨后春笋，迅猛发展，显示出了旺盛的生命力和强势的市场需求。

<<农家乐服务礼仪88问>>

内容概要

《农家乐服务礼仪88问》一书主要围绕提高农家乐运行和管理中服务质量的问题提出具体的指导方法和建议。

编者在编写过程中以项目形式设计全书的内容结构，全书分七个项目。

其中项目一至项目四主要介绍农家乐从业人员的礼仪规范，项目五介绍农家乐餐饮服务接待礼仪，项目六介绍农家乐人住和住宿接待礼仪，项目七介绍游乐项目服务接待礼仪。

编写的内容采用问答的形式，充分考虑到读者的情况和农家乐运行的实际情况，力求贴近行业实际，文字通俗易懂，对开展农家乐的具体业务具有实际的指导意义。

在重点内容上采用了典型案例启示的方式，使读者能从中有所领悟。

<<农家乐服务礼仪88问>>

书籍目录

- 项目一 认识服务礼仪
- 1.服务礼仪的相关概念有哪些？
 - 2.服务礼仪的重要性主要体现在哪几方面？
 - 3.如何有效地提高服务工作者的服务礼仪素养？
- 项目二 农家乐工作人员仪表仪容的服务形象
- 4.服饰的功能及着装的原则是什么？
 - 5.工作人员服装选择的“四个协调”及具体要求是什么？
 - 6.工作人员着制服的具体要求及礼仪禁忌有哪些？
 - 7.男性工作人员着西装时有回良些礼仪禁忌？
 - 8.女性工作人员着裙装时有哪些礼仪规范？
 - 9.工作人员仪容修饰的注意事项和具体标准是什么？
 - 10.服务工作中如何正确使用注视的眼神？
 - 11.与客人交谈时注视时间以及注视部位有何讲究？
 - 12.应该避免出现哪些注视目光？
 - 13.为什么要注重表情礼仪？
 - 14.开展“微笑服务”的要求和标准是什么？
 - 15.如何进行“微笑服务”的训练？
 - 16.农家乐从业人员个人卫生的基本要求是什么？
 - 17.农家乐从业人员的心理卫生要求及健康的心理状态有哪些？
 - 18.女性佩戴饰品的原则和要求有哪些？
 - 19.女性工作人员化妆的礼仪要点是什么？
- 项目三 农家乐工作人员仪态的服务形象
- 20.常见的仪态语言有哪两种形式？
 - 21.工作中注重服务仪态语言有何重要意义？
 - 22.常见的仪态语言的寓意及不良的仪态有哪些？
 - 23.如何引领客人？
 - 24.与客人接触时应如何保持礼仪距离？
 - 25.应该如何保持蹲姿？
 - 26.应该如何与客人接物递物？
 - 27.站姿礼仪的要领是什么？
 - 28.坐姿礼仪的要领是什么？
 - 29.行姿礼仪的要领是什么？
 - 30.常见手势在不同国家(地区)有何不同含义？
 - 31.应该避免哪些不礼貌的举止？
 - 32.与客人握手的先后次序及要注意的具体问题是什么？
 - 33.不同形式的握手礼有哪些不同的含义及礼仪禁忌？
 - 34.什么是鞠躬礼？
 - 35.在工作场合行走时有哪些礼仪规范？
- 项目四 农家乐工作人员礼貌服务语言礼仪
- 36.工作中常用的礼貌服务语言有哪些？
 - 37.工作中如何正确地使用礼貌服务用语？
 - 38.礼貌服务用语的基本特点是什么？
 - 39.工作人员如何进行介绍？
 - 40.日常生活中礼貌称呼有哪几种类型？
 - 41.工作中的礼貌称呼有哪几种类型？
 - 42.使用称呼礼时有哪些礼仪禁忌？
 - 43.服务工作中的问候礼节有哪几种？
 - 44.工作人员常用服务应答礼仪及应答语有哪些？
 - 45.工作人员如何与客人进行电话联系？

<<农家乐服务礼仪88问>>

46.接听电话时对仪态的要求及应避免的不礼貌现象有哪些？

47.工作人员如何接听和拨打电话？

48.工作人员在公共场合使用移动电话应注意什么？

49.运用网络时要注意哪些礼仪规范？

项目五 农家乐用餐接待服务礼仪 50.农家乐用餐接待服务人员应具备哪些方面的职业素质？

51.用餐接待服务的工作内容及要求有哪些？

52.用餐接待服务人员常用的礼貌服务用语有哪些？

53.用餐接待服务人员如何引领客人并提供让座服务？

54.用餐接待服务人员如何进行端茶送水服务和递送服务？

55.用餐接待服务人员“应该做”和“不该做”的有哪些？

56.农家乐用餐接待服务的操作技能有哪些？

57.农家乐用餐接待服务人员如何进行托盘服务？

58.农家乐用餐接待服务人员如何进行斟酒服务？

59.常见酒水的开瓶方法是怎样的？

60.我国的酒按酿造方法是如何分类的？

61.如何为醉酒客人提供服务？

62.在餐厅使用餐巾(餐巾纸)的作用是什么？

63.遇到心情不佳的客人到餐厅用膳时怎么办？

64.农家乐餐厅如何摆台？

65.餐具有哪几种消毒方法？

66.服务员如何上菜？

67.客人投诉，怎么办？

项目六 农家乐人住登记和住宿服务 68.农家乐为什么要对人住的客人进行登记？

69.农家乐为住宿的客人办理入住登记有何作用？

70.农家乐人住登记的有效证件有哪些？

71.没带证件的客人要入住有何解决办法？

72.农家乐人住登记一般要登记哪些内容？

73.对农家乐入住登记服务员的素质有哪些要求？

74.农家乐住宿如何接受客人的电话预订？

75.宾客人住登记服务程序及礼仪规范有哪些？

76.如何为客人提供现金结账和信用卡结账服务？

77.农家乐的客房类型及功能有哪些？

78.客房工作人员应注意哪些礼仪？

79.客房清理应注意什么？

80.客房清扫常用的清洁工具有哪些？

81.如何进行客房设备的保养和消毒工作？

82.常用灭火的方法和灭火器材有哪些？

83.如何处理客人的突发性疾病？

84.客房突然停电应如何处理？

项目七 农家乐游乐接待礼仪 85.游乐接待员要注意哪些礼仪规范？

86.游乐接待员语言服务礼仪有何特殊要求？

87.游乐接待员接待游客的礼仪规范有哪些？

88.给客人送礼有何禁忌？

附录 中国传统节庆礼仪

<<农家乐服务礼仪88问>>

章节摘录

插图：它能帮助个人树立良好的形象，提升个人的素养，使人们的谈吐变得越来越文明，举止仪态越来越优雅，装饰打扮更符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

礼仪会使人变得情趣高尚、气质优雅、风度潇洒、受人欢迎。

比尔·盖茨曾说过：“企业竞争，是员工素质的竞争。”

他认为员工素质的高低反映了一个公司的整体水平和可信程度。

教养体现于细节，细节展示素质。

因此加强服务礼仪培养，有助于提高服务行业从业人员的个人素养和自身的职业竞争力。

（2）注重服务礼仪，可以调解服务工作过程中的人际关系。

社会是一部庞大的、高速运转的机器。

它的正常运转，以人与人之间、部门与部门之间、组织与组织之间的协调及有序性为前提。

礼仪是一种润滑剂，可以使错综复杂的人际关系减少摩擦。

在人际交往过程中，人们一般对尊重自己的人有一种本能的亲切感和认同感，尊重可以使对方在心理需要上感到满足、愉悦，从而产生好感和信任。

在服务交往中，尊重是相互的。

<<农家乐服务礼仪88问>>

编辑推荐

《农家乐服务礼仪88问》是农家乐经营宝典系列。

<<农家乐服务礼仪88问>>

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>