

<<团队建设有效沟通>>

图书基本信息

书名：<<团队建设有效沟通>>

13位ISBN编号：9787563714735

10位ISBN编号：7563714731

出版时间：2007-4

出版时间：旅游教育

作者：程新友

页数：289

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>

## <<团队建设与有效沟通>>

### 内容概要

这是一本饭店职业经理人撰写的论述团队建设与有效沟通的著作，既有作者理论学习的心得，也有作者实际工作的总结，当然也有作者的感悟与发现。

本书内容实在，方法实用，可以说是一本讲授饭店经理人如何打造高绩效团队的指导书。

加强团队建设，注重有效沟通，提升团队力量，这可以说是饭店企业建设的重中之重，也是饭店经理人的重要使命。

饭店团队建设是一项系统工程，既要强化团队共同愿景，又要注重人际有效沟通；既要营造团队核心文化，又要完善团队管理制度；既要确立团队管理目标，又要掌握团队管理技巧……阅读本书，会对饭店职业经理人有所启迪。

## <<团队建设与有效沟通>>

### 作者简介

程新友，浙江方远国际大酒店总经理，饭店职业经理人、饭店管理培训专家，国际高级职业培训师，兼任多家旅游学院客座教授。

从事旅游饭店店管理工作十余年，担任过多家高星级饭店总经理及管理顾问等职，并多次受邀为大型企业做专题培训。

主要研究领域为旅游饭店筹建、诊断

## <<团队建设与有效沟通>>

### 书籍目录

第一章 团队与优秀团队 第一节 团队不等于群体 一、什么是团队 二、团队与群体的区别 第二节 饭店的团队 一、饭店的团队组织结构 二、饭店是一个团队 第三节 什么是优秀团队 一、优秀团队的特征 二、优秀团队的形成条件 第四节 怎样建设团队 一、团队建设的障碍 二、建设优秀团队遵循的原则 三、主动自发,从我做起 四、创建一支优秀的团队 第二章 团队的理念与意识 第一节 服务意识 一、树立服务意识 二、提供优质服务 第二节 市场意识 一、具备市场意识 二、全员营销意识 第三节 质量意识 一、服务质量标准的内涵 二、提升员工的服务质量意识 第四节 品牌意识 一、品牌的内涵 二、具备品牌意识 第五节 人本意识 一、饭店的人本意识 二、真正做到“以人为本” 第六节 清洁保养意识 一、清洁保养专业化 二、清洁保养全员化 第七节 服从意识 一、命令统一原则 二、服从上司 三、服从宾客 第八节 效益意识 一、效益意识的要求 二、效益意识的主要内容 第三章 团队沟通的对象与方法 第一节 什么是沟通 一、沟通的原理 二、沟通的目的 三、沟通的作用 第二节 团队沟通的对象——处理好饭店内部的关系 一、向上沟通 二、水平沟通 三、向下沟通 第三节 团队沟通的对象——处理好与宾客的关系 一、正确认识宾客 二、宾客投诉的处理 三、建立客史档案 第四节 沟通的渠道 一、建立畅通的沟通渠道 ..... 第四章 团队冲突与沟通障碍 第五章 团队沟通的艺术 第六章 高效利用时间 第七章 确立团队目标 第八章 营造团队核心文化 第九章 团队学习与创新 第十章 打造高绩效团队 主要参考文献 后记

## <<团队建设与有效沟通>>

### 媒体关注与评论

“饭店经理人丛书”涉及战略、品牌、企业文化、质量管理、人力资源、市场营销、财务、法律知识、收益管理、安全管理及创新力等饭店运营中的重大专题，由管理经验丰富的饭店人或研究饭店企业的专家学者执笔，力求用通俗的语言讲述中国饭店经理人自己的探索与实践经验。此丛书以服务现实为出发点，以解决饭店管理中的症结为主线，以国际上饭店管理的新趋势、新理念为参照，以提升饭店经理人的管理水平为最终目的，以向饭店经理人传输新思想为最高追求。为了方便饭店经理人阅读，在每章中以“导读”模块列出了章内重点知识或阅读指导；

<<团队建设有效沟通>>

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>