

<<饭店服务36计>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务36计>>

13位ISBN编号：9787563716210

10位ISBN编号：7563716211

出版时间：2008-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：张建宏

页数：212

字数：208000

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>

## <<饭店服务36计>>

### 内容概要

本书以“典型案例加评析”的形式，将对客服服务的技巧总结概括为36计，并细化为具体的操作步骤，好学易记，方便饭店一线服务人员学习模仿。

本书既是饭店员工培训的实用手册，也是员工提高服务技能的自学读本。同时，也可作为辅导旅游院校学生实习的指导书。

<<饭店服务36计>>

作者简介

张建宏：浙江义乌人。

1998年毕业于山东大学旅游管理专业。

曾在星级饭店供职，现任义乌工商学院旅游系讲师，主要研究领域为饭店服务管理。

在《中国旅游报》《饭店世界》《餐饮世界》等报刊上，发表饭店服务方面的文章百余篇。

## &lt;&lt;饭店服务36计&gt;&gt;

## 书籍目录

第01计 循序渐进 更上层楼——规范服务计第02计 春风化雨 润物无声——微笑服务计第03计 未雨绸缪 防患未然——安全服务计第04计 细致入微 面面俱到——热情服务计第05计 适可而止 过犹不及——适度服务计第06计 略施粉黛 秀外慧中——形象服务计第07计 情之所至 水到渠成——感情服务计第08计 快则遂意 慢则少礼——效率服务计第09计 有头有尾 善始善终——首问服务计第10计 随机而变 有求必应——实时服务计第11计 到位“到家”至亲至爱——真情服务计第12计 谦和恭敬 成人之美——尊重服务计第13计 暖语贴心 妙语解颐——语言服务计第14计 投其所好 迎合需求——超常服务计第15计 因人而异 “主随客便”——针对服务计第16计 离方就圆 生无化有——灵活服务计第17计 德以报怨 柔以克刚——柔性服务计第18计 针对需求 相机而动——推介服务计第19计 滴水不漏 细致入微——细微服务计第20计 济困扶危 雪中送炭——意外服务计第21计 客无贵贱 一视同仁——平等服务计第22计 亡羊补牢 犹为未晚——补救服务计第23计 伙伴意识 团队精神——协调服务计第24计 宾主兼顾 老少咸宜——点菜服务计第25计 迎来送往 井然有序——门卫服务计第26计 虑事周全 拿捏分寸——康乐服务计第27计 悉心呵护 关爱有加——看护服务计第28计 十全十美 万无一失——贵客服务计第29计 无所不能 无所不会——万能服务计第30计 兵马未动 档案先行——信息服务计第31计 临危不乱 处变不惊——应急服务计第32计 制度保障 意识先行——防扩服务计第33计 克勤克谨 修身第一——道德服务计第34计 自尊自重 下卑不亢——自尊服务计第35计 心灵减压 舒卷自如——调适服务计第36计 精益求精 臻于化境——极致服务计附录主要参考文献后记

## 章节摘录

第01计 循序渐进 更上层楼——规范服务计 规范服务是指饭店员工按照企业明文规定的，保证服务质量标准的方法开展服务工作。

“没有规矩，不成方圆”。

做好规范化服务，在提倡个性化服务的今天，仍然而且永远都不会过时。

规范的操作规程是饭店正常运行的支撑点，规范化服务是个性化服务的前提，是饭店生存的基石。

如果饭店员工连最基本的规范服务程序都没能很好地掌握，那么，服务质量就得不到基本的保证，向客人提供优质服务只能是一句空话。

另外，饭店服务的规范化是一项系统工程，它节节相连、环环相扣。

服务人员应把良好的服务技能、技巧，不折不扣地体现在接待服务过程中的每一个环节。

案例 一件不该发生的事 陈女士与新婚丈夫来到美丽的海滨城市——北海度蜜月，下榻在市区某饭店。

一日，夫妇俩在感受过海天一色的绚丽美景后，回到饭店休息。

进房后，他们即关上门，一同进入浴室洗澡，以消除一天的劳累。

正当夫妇俩亲亲热热地互相搓背、擦身时，突然传来客房楼层服务员的敲门声。

陈女士在卫生间内大声应答：“现在休息，请不要打扰！”

但出乎意料的是，话音刚落，服务员就用钥匙打开了房门，闯进了房间，并且径直走到浴室门口，将正在洗浴的夫妇俩看了个正着。

顿时，双方都感到十分尴尬，服务员赶紧退出了房间。

新婚燕尔遇此“尴尬事”，不免恼怒异常，他们愤而向饭店方面讨要说法。

饭店的一位负责人对此解释说，这名服务员刚到饭店工作不久，对饭店的一些规矩不太懂，以为这间房没人住，以致发生了这次意外。

听完饭店方“解释”后，陈女士转而拨通北海的“12315”消费者投诉电话。

.....

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>