第一图书网, tushu007.com

<<饭店服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787121076411

10位ISBN编号：7121076411

出版时间：2009-1

出版时间：电子工业出版社

作者：徐强 编

页数：93

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

前言

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。
礼仪是治事待人的准则，也是人与人之间相处的规范。
现代社会，越是竞争激烈，越要靠礼貌谦和来协调各种关系。
饭店业是礼貌服务行业，对广大从业人员和即将走上服务岗位的员工进行礼仪教育，是十分必要的。
本书内容意使学生通过了解饭店服务接待工作中的礼貌礼仪常识，学会并掌握饭店各岗位接待工作中常用的服务用语、基本礼节及行为规范，养成礼貌待客的良好职业习惯，真正实现优质服务的饭店宗旨。
“饭店服务礼仪”是培养饭店服务与管理专业复合性、实用性人才的必修课程。
本书由南昌市教育局职教研究室徐强任主编，南昌市第二职业中专万丽霞任副主编并负责统稿定稿。
第一、第四、第六章由万丽霞编写，第二、第八章由吴展编写，第三章由童颖编写，第五、第七章由裘华编写。
全书由长春大学管理学院苗雅杰和长春职业技术学院蔡杰主审。
本书在编写过程中，参阅了大量关于礼仪的著作，他们的真知灼见，使本书增色不少，感激之情难付笔端。
由于学识水平有限，书中问题在所难免，我们企盼在今后的教学实践中，能不断改进和提高，恳请读者不吝赐教，以便进一步修订，使之日臻完善。
为了方便教师教学，本书还配有教学指南、电子教案及习题答案（电子版）。

<<饭店服务礼仪>>

内容概要

《饭店服务礼仪》是结合饭店服务行业的需要，介绍了礼仪的基本理论知识，详细介绍了旅游接待服务人员在形象塑造、社交、涉外交往等方面的共性化礼仪规范与要求，并结合饭店服务的特点，分章节对各接待岗位的个性化礼仪规范、程序等方面进行了具体的阐述。
最后还介绍了不同宗教、不同国家与地区的礼仪习俗。
《饭店服务礼仪》内容实用，文字简洁，通俗易懂，操作性强，可作为中职学校饭店管理专业及相关专业的教材和教学参考书，亦可供饭店从业人员的岗位培训选用。

<<饭店服务礼仪>>

书籍目录

第一章 礼仪概论第一节 礼的基本概念一、礼的含义二、礼貌三、礼节四、礼仪五、礼宾第二节 礼的起源与发展一、礼的起源二、礼的形成与发展第三节 礼仪的性质与作用一、礼仪的性质二、礼仪的作用第四节 东、西方礼仪的比较一、东方礼仪及其特点二、西方礼仪及特点第五节 饭店服务礼仪一、饭店服务礼仪的概念二、饭店服务礼仪的具体要求三、饭店服务人员培养礼仪修养的途径第二章 前厅服务礼仪第一节 前厅部员工的素质要求一、外在形象二、内在素质第二节 前厅部服务礼仪一、礼宾服务礼仪二、总台服务礼仪三、电话总机服务礼仪四、电梯服务礼仪五、商务中心服务礼仪前厅服务常用礼貌用语（中英文对照）第三章 客房服务礼仪第一节 客房部员工的素质要求一、外在形象二、内在素质第二节 客房部各岗位服务礼仪一、客房楼层台班服务礼仪二、客房楼层清洁服务礼仪三、公区卫生保洁员服务礼仪四、客房服务常用礼貌用语第四章 餐饮服务礼仪第一节 餐饮部员工的素质要求一、外在形象二、内在素质第二节 餐厅服务礼仪一、迎宾员二、值台员三、传菜员四、酒吧台服务员五、调酒师餐厅常用的一些礼貌服务用语（中英文对照）第五章 商场部服务礼仪第一节 商场部员工的素质要求一、具有良好的形象二、举止要大方得体三、语言要文明礼貌四、态度要热情周到第二节 商场部服务礼仪一、热情接待二、服务周到三、推销商品四、言行文明五、礼貌送客商场部服务常用语（中英对照）第六章 康乐服务礼仪一、游泳池服务员二、保龄球服务员三、健身房服务员四、桑拿浴服务员五、歌舞厅服务员康乐部常用的一些礼貌服务用语（中英文对照）第七章 其他相关知识第一节 宗教礼仪一、佛教礼仪二、道教礼仪三、基督教礼仪四、伊斯兰教礼仪第二节 涉外礼仪一、礼宾次序二、国旗悬挂方法三、会见、会谈、签字第三节 地区礼仪一、亚洲二、欧洲三、美洲四、非洲五、大洋洲常用礼宾词汇

章节摘录

一、具有良好的形象由于工作环境和性质的需要，酒店商场服务人员应注意自己的形象，注重仪容仪表。
按酒店规定着装，服装整洁，佩戴工牌标志上岗。
女服务员应化淡妆，不佩带首饰、不披散长发。
男女服务员都应该以让客人感到整洁、美观为宜。
二、举止要大方得体工作时一般应站立服务，站立时身姿要挺拔自然、精神饱满、面带笑容，要给人一种热情洋溢的亲切感。
目光应关注着店堂内，特别是走近柜台前顾客的情况，随时准备提供热情周到的服务。
服务员在商场内无论站立、行走、取物、收款等举止动作，都要表现出文明礼貌，训练有素。
帮助顾客挑选商品时动作要轻巧利落，不出声响，收款时要唱收。
不允许把商品或找回的货款随便往柜台上一扔，这是一种对顾客很不尊重的行为。
工作时不要东倒西歪，或趴在柜台上，更不允许东游西逛、打闹嬉笑、扎堆聊天。
三、语言要文明礼貌服务员在服务过程中要掌握运用规范的柜台用语，常言道：“好话一句三冬暖，恶语半言六月寒”。
柜台的礼貌用语基本特点是：简练、明确、完整、得体。
商场服务员必须有较好的语言修养，经常使用文明礼貌用语。
最基本的礼貌语有：“您好”、“请”、“谢谢”、“劳驾”、“不客气”、“请原谅”、“没关系”、“很抱歉”、“欢迎您下次再来”、“再见”等。
语言应文明礼貌，讲究艺术性，能够取得客人的信任，使客人感到亲切、愉快；若说话随便、生硬则可能会使客人反感、误会、生气，乃至吵闹或投诉。
因此服务员掌握规范的柜台礼貌用语，首先应该提高自身的素质，还要多注意观察分析顾客的心里及特点，积累经验，多做练习，才能做到正确无误，对答如流，表达清楚，简练得体。
此外，还要求做到：（1）与客人对话时要面带笑容。
（2）时刻注意选择文雅、亲切的词语表达，避免使用粗俗、生硬的语言。
（3）应该注意语音、语速、语调，通过婉转柔和的声音，创造和谐的购物气氛。

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