

<<饭店服务管理实例评析>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务管理实例评析>>

13位ISBN编号：9787310015245

10位ISBN编号：731001524X

出版时间：2001-1

出版时间：南开大学出版社

作者：张谦

页数：234

字数：215000

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>

## <<饭店服务管理实例评析>>

### 内容概要

目前,我国的饭店业已处于一个全面发展时期,竞争也日趋白热化。

为了适应市场的发展和变化,饭店的经营者们纷纷对自己的管理工作提出了更高的要求,并在饭店的经营过程中发现了一些新的研究课题。

本书作者从事国内高星级酒店管理工作近十年,涉足过现代星级酒店的许多重要部门,并有过全面管理高星级酒店的丰富的工作实践,书中的大多数实例都是发生在作者身边的真人真事,或作者的亲身经历。

实例的真实性,是这本书的最可珍贵之处。

"评析"地作者从不同的角度对"实例"进行的分析和研究。

作者将"企业文化"作为重要成分,写入书中,对饭店服务人员和相关人员,会有一定的帮助。

《饭店服务管理实例评析》一书,意在通过理论与经验教训相结合的方式,从营销、管理、服务、文化四个方面丰富现代饭店的服务管理思想,达到塑造饭店良好形象,提升饭店软件质量的目的。

本书分为营销、管理、服务、文化四个部份,将营销和文化各自独立成篇,而管理、服务两部分的实例明显地界定和划分开来,如营销里面有服务,服务的实质也是营销。

这四部份既有各自独特的一面,而本质又是互为交叉互为融合的,所以,在这里,并没有明确的先后顺序,仅仅是为了排列的需要。

<<饭店服务管理实例评析>>

书籍目录

前言营销篇 善待客户 智者赚明天 最是一年春好处 “club计划”出台记 一份座谈会会议纪要  
全员推销月饼 “九七”套餐 “东莞之路” 冰城,吃饺子“吃掉牙” 太太放心店管理篇  
要学会当“撒手掌柜” 经理被罚款了 10月27日的督导记录 老总查宿舍 对另一半的督导 只争  
朝夕 布草里的100元美钞 应为善为公 以工代罚 不要面子要票子 房价不能降 热水管接到了宿  
舍 一封集体辞职信 一笔社会工伤保险补偿费 小赌亦伤身 手莫伸,伸手必被捉 千钧一发 枕  
头下的一支手枪 飞物直下三千尺,不是银河落九天 严把证件关 《酒店安全须知一百例》问世了  
别开生面的知识竞赛 高悬的达摩克利斯之剑 大潮下的暗流 “领居”着火了 一次工伤事故  
ISO9000导入酒店 “黄山”与“锦江”联姻 意隆达现象服务篇 卡拉OK不OK 半夜工作的洗衣  
房 适度热忱 雷声响过之后 要退车票的台湾客人 .....文化篇

<<饭店服务管理实例评析>>

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>