

<<服务员特训教程>>

图书基本信息

书名：<<服务员特训教程>>

13位ISBN编号：9787500218081

10位ISBN编号：7500218087

出版时间：2003-2

出版时间：中国盲文

作者：漆浩 编

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>

## <<服务员特训教程>>

### 内容概要

《服务员特训教程》内容简介：服务员在人们的生活中无处不在，服务员的工作在看似平凡之中蕴含着伟大。

商品经济的迅猛发展和日益庞大的社会需求，给服务员提出了更高的要求，服务员的个人修养，仪态仪表和业务技能等培训比以往显得更迫切。

《服务员特训教程》是国内第一本系统介绍服务员服务工作的特训教材，是所有服务员和准备成为服务员的人们的必备用书。

## <<服务员特训教程>>

### 作者简介

刘志伟，男，1967年9月生，河南邓州市人，法学博士，现任北京师范大学刑事法律科学研究院教授、博士生导师，兼任中国法学会刑法研究会副秘书长等社会职务。

在《法律科学》、《法学家》等学术刊物学术论文百余篇。

独著、主编或合著学术著作四十余部。

主持或承担国家社科基金项目、教育部人文社科规划项目等二十余项。

科研成果获得省部级奖励十余项。

## <<服务员特训教程>>

### 书籍目录

第一章 服务员培训总论商家往往只注意招募条件优秀的服务员，而忽视对已有员工的培训，有些即使开展培训也无非是零敲碎打、口传身教，缺乏系统性。

本章从培训内容到步骤以及形式都进行了系统介绍，这对服务员培训来说具有指导意义：把骨架搭好了，一个优秀的服务员就能脱颖而出。

第一节 培训的基本概念一、服务员培训的种类二、服务员培训的要求与形式三、培训的步骤四、训导师应具备的基本技能五、培训的方法六、培训评估方法第二节 服务员培训的内容一、服务员的知识培训二、服务员的技能培训三、服务员日常培训四、新员工岗位培训第二章 优秀服务员的必备素质很多宾馆酒楼都装修得富丽堂皇，一群群高挑美丽的服务小姐穿梭其间，但仅仅是容颜俏丽就称得上优秀的服务员吗？

相信我们都有这样一个共识，那就是：最优秀的服务员不一定最美丽，但一定是技能最熟练、知识最完备，对客人最体贴。

第一节 服务员的基本素质要求一、丰富娴熟的服务知识二、游刃有余的从业能力三、端庄大方的仪态风度四、彬彬有礼的行为举止第二节 增强优质服务意识一、优质服务的构成二、满足顾客的服务要求三、领会顾客至上的服务意识四、掌握基本的语言技巧五、学会接待重要客人第三节 掌握基本礼节习俗知识一、语言问候礼节常识二、动作问候礼节应知三、服务员应熟悉的八种礼节四、正确理解手势语五、部分少数民族生活习俗六、常见客源国的生活习俗七、世界三大宗教知识.....第三章 前厅部服务员培训第四章 餐饮服务培训第五章 客房服务员培训第六章 休闲娱乐场所服务员培训第七章 其他各主要部门服务员培训第八章 如何扫清服务障碍

## <<服务员特训教程>>

### 章节摘录

版权页：四、训导师应具备的基本技能训导师自身技能与知识水平直接关系到培训质量。要想达到理想的培训效果，必须掌握知识培训和技能培训不同的方法和步骤。

- 1.认真准备培训提纲及培训计划培训提纲和计划的具体内容应视培训目的、要求而定。
- 2.做好培训前的各项准备准备工作包括：保证培训教室已按你的要求布置好；保证所有你需要的设备及教具都已准备好；准备好你要用的参考材料；预计新服务员可能提出的问题；为了解服务员是否掌握培训内容而准备些问题；提前到达教室，使自己完成心理准备。
- 3.建立自信心你的责任是让培训活动更轻松，这样能使培训更有效，更有趣味性。服务员希望你是专家并且能负责任，因此要讲话清楚，声音洪亮，并给服务员充满信心的表情。
- 4.鼓励参与人们最好的学习效果来自实践，训导师要创造条件，调动大家课堂上的学习热情，多鼓励大家积极参加培训。

在培训课上可以专门安排一段时间让服务员们“ 操练 ”，采取某种方法去实践培训中学到的知识。要鼓励服务员在培训课上提问题，并用“ 这个问题提得好 ” 或“ 非常高兴你提这样的问题 ” 等语言对他们加以鼓励，多问他们问题可以了解服务员对培训内容掌握的程度。要制造这样的气氛：不管服务员做得怎样，不用对与错来判断，让服务员放心，他们不会被取笑，不会因参与或提出问题而受批评。

## <<服务员特训教程>>

### 编辑推荐

《服务员特训教程》涉及到饮食业、旅游业、商业、物业、宾馆等各种服务行业所必须的业务规范。从社会需求来说，服务员的训练比其他任何事业都要显得迫切。作为一个服务员，提供服务是他的天职。但服务员同时又是商品最好的包装，服务员本身就有它的相应价值。

<<服务员特训教程>>

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>