

<<实用酒店培训指南>>

图书基本信息

书名：<<实用酒店培训指南>>

13位ISBN编号：9787501758753

10位ISBN编号：7501758751

出版时间：2003-1-1

出版时间：中国经济出版社

作者：孔秋英

页数：506

字数：652000

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>

<<实用酒店培训指南>>

内容概要

用培训来吸引人才、留住人才。

用培训来提供员工的素质和服务质量，从而提供竞争力。

用培训来实现人力资源优化。

本书是一本包罗万象的酒店培训教材，为您提供用培训来管理酒店的一种思维模式或框架。

谨将此书献给与致力于推动我国酒店培训工作发展而不懈努力的同仁！

<<实用酒店培训指南>>

书籍目录

第一部分 酒店新员工入职培训 第一章 酒店新员工培训的重要性 第一节 酒店新员工培训误区 第二节 新员工培训程序 第三节 新员工培训目标 第四节 新员工培训表格及问卷 第五节 欢迎新员工致辞 第二章 酒店礼貌礼节标准要求 第一节 酒店仪容仪表标准 第二节 培训方式 第三章 电话礼仪 第一节 酒店电话礼仪标准 第二节 培训方式 第四章 酒店知识 第一节 酒店背景介绍 第二节 酒店规章制度 第三节 酒店员工手册 第四节 酒店产品知识 第五节 培训方式 第五章 酒店服务意识 第一节 酒店服务意识 第二节 服务宾客原则 第三节 培训方式 第六章 投诉处理 第一节 对待宾客投诉的错误看法 第二节 处理宾客投诉的要点与原则 第三节 培训方式 第七章 消防常识 第一节 消防常识 第二节 培训方式 第八章 酒店基础英语 第一节 酒店基础英语45句 第二节 培训方式 第九章 参观酒店 第一节 参观路线 第二节 参观过程中可能出现的问题 第十章 培训座谈会 第一节 培训前座谈会 第二节 培训后座谈会 第二部分 酒店领班主管培训 第一章 培训领班主管的重要性 第一节 领班主管培训的重要性 第二节 领班主管培训的目的 第三节 领班、主管晋升程序 第二章 树立酒店职业形象 第一节 衣着(制服) 第二节 个人卫生 第三节 展现优雅适当的举止 第三章 清洁 第一节 清洁的定义 第二节 如何清洁 第四章 会议管理, 第一节 会议的几个要素 第二节 会议管理 第五章 投诉处理 第一节 平息宾客投诉的重要性, 第二节 如何应对投诉 第六章 抱怨是金 第一节 抱怨的概念 第二节 正确对待书面抱怨 第七章 沟通 第一节 沟通的重要性 第二节 在沟通中充分运用身体语言 第八章 团队管理, 第一节 团队基本特点 第二节 建立有效团队 第九章 授权管理 第十章 领班主管管理技能 第一节 领班主管职位权力 第二节 领班主管管理方式 第三部分 如何当好酒店培训经理 第一章 酒店培训需求 第二章 酒店培训政策与程序 第三章 酒店培训管理 第四章 培训部日常管理 第五章 酒店培训通知 第六章 酒店培训常见案例 第七章 培训经理素质要求 第八章 完善酒店培训 第四部分 酒店优质服务专题培训 第一章 如何与宾客打招呼 第二章 电话礼仪 第三章 理解宾客 第四章 从细微处预知宾客需求, 第五章 酒店服务语言技巧 第六章 首问责任制 第七章 酒店产品知识

<<实用酒店培训指南>>

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>