

<<酒店服务训练课程>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务训练课程>>

13位ISBN编号：9787501782055

10位ISBN编号：7501782059

出版时间：2007-8

出版时间：中国经济出版社

作者：樊丽丽

页数：261

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>

<<酒店服务训练课程>>

内容概要

酒店服务是综合性服务，包括前厅、客房、餐饮、康乐、购物、安保服务等诸多方面，一方面，它具有现代化、科学化、专业化和组织严密的发展趋势；另一方面，它有工程繁多、操作重复琐碎、服务过程一环扣一环、周期长、手工劳动等特点。

要使两者协调起来，必须形成相应的管理制度和服务规程，实行标准化服务。

酒店服务是满足客人精神与物质双重需求的过程，在服务过程中，酒店员工的表情、举止、行为、语言，尤其是他们训练有素、精湛优美的服务将直接展示在客人的面前，给客人留下深刻而美好的印象。

酒店服务是客人评价酒店服务质量和感受精神和物质享受的重要标准。

本书将着重介绍酒店服务各方面的内容。

本书就是一本介绍如何提高酒店服务水平的图书，既是酒店服务指南，又是酒店服务训练教材，对提高酒店管理和服务人员的实际工作可以起到一定作用。

<<酒店服务训练课程>>

书籍目录

第一课 酒店及酒店服务 第一讲 酒店 第二讲 酒店服务
第二课 酒店服务心理 第一讲 酒店宾客心理
第二讲 酒店宾客心理需求 第三讲 酒店服务意识 第四讲 酒店服务职业心理素质
第三课 酒店服务礼貌礼仪 第一讲 酒店服务礼仪规范 第二讲 酒店服务礼貌礼节 第三讲 酒店服务形象
第四课 酒店前厅服务 第一讲 酒店预订服务 第二讲 酒店礼宾服务 第三讲 前厅接待服务 第四讲 前厅常见问题的处理 第五讲 前厅综合服务
第五课 酒店客房服务 第一讲 酒店客房对客服务 第二讲 酒店客房清扫服务
第六课 酒店餐饮服务 第一讲 酒店餐饮服务综述 第二讲 酒店餐饮服务基本技能 第三讲 酒店中餐服务 第四讲 酒店西餐服务 第五讲 酒店自助餐服务 第六讲 酒店宴会服务 第七讲 酒吧、咖啡馆和茶坊服务
第七课 酒店会议服务 第一讲 酒店会议服务程序 第二讲 普通会议和保密会议服务 第三讲 会见、会谈及签字仪式服务 第四讲 国际会议服务 第五讲 新闻发布会、茶话会及文艺晚会服务
第八课 酒店康乐服务 第一讲 酒店康乐服务综述 第二讲 酒店保龄球运动 第三讲 台球运动 第四讲 网球、壁球运动 第五讲 游泳运动 第六讲 健身房服务 第七讲 歌舞厅、卡拉OK服务
第八讲 棋牌服务 第九讲 电子游戏室服务 第十讲 桑拿室服务 第十一讲 美容美发服务
第九课 酒店购物服务 第一讲 酒店购物服务综述 第二讲 酒店购物服务程序 第三讲 酒店购物服务质量标准 第四讲 酒店购物服务注意事项
第十课 酒店安保服务 第一讲 酒店保安员工服务职责 第二讲 酒店消防安全服务 第三讲 酒店安全防范 第四讲 酒店劳动职业安全

<<酒店服务训练课程>>

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>