

<<帝国饭店服务秘诀>>

图书基本信息

书名：<<帝国饭店服务秘诀>>

13位ISBN编号：9787503217401

10位ISBN编号：7503217405

出版时间：2000-10

出版时间：中国旅游出版社

作者：[日本]东京帝国饭店营业企划室编

页数：218

字数：150000

译者：孙琳

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>

<<帝国饭店服务秘诀>>

内容概要

本书分十章97个段落，每个段落总结一个宝贵的经验，你只要用3分钟就可读完一个段落。这些经验是用帝国饭店110年实践凝结成的，像中成药的验方一样有效果。

本书涉及到饭店服务的第一个方面：大门前、前台、大堂、走廊、客房、接线室、餐饮服务、宴会企画、酒、国宾接待等。

每一个方面又分许许多多细节，每个细节里都藏着真实的有用的经验和诀窍。

（请参看“目录”）帝国饭店服务体贴、周到、无微不至，这种精神是商业活动之精髓，对各行各业都带有普遍的意义。

<<帝国饭店服务秘诀>>

作者简介

孙琳，北京人。

1987年北京语言文化大学日语专业毕业。

1988年4月赴日本留学，1992年3月取得日本国立奈良女子大学心理学修士学位。

1992年4月就职于大阪五星级酒店，RIHGA ROYALHOTE（丽佳皇家酒店）。

<<帝国饭店服务秘诀>>

书籍目录

1 “表”的世界和“里”的世界2 辨清“不可跨过的一线”3 DOOR MAN为什么穿显眼的制服4 第一声招呼,添一句触动心弦的问候5 腿感受着致敬与行行礼的疼痛6 客人的形象与姓名这样记7 出租车三人乘时要打开前车门8 着盛装的顾客上下车9 不能以服装打扮来判断顾客10 尽量用顾客的母语打招呼11 减轻顾客精神上的等待时间12 顾客不仅仅是眼前的几位13 空闲的时候不要都排站在柜台前14 客房的分配按顾客的需求变换调整15 给过纪念日的顾客提供特别服务16 “HOW MANY MILES TO TAKA?” 17 在聚光灯下做“演员” 18 收集大街小巷的情报也是工作的一部分19 怀着“请让我给顾客做点儿什么”的心情站立在大厅20 一人双角21 BELL MAN的充满个性的笔记本22 介绍设施因人而异23 步伐中透着HOTEL MAN的骄傲24 公休后早点儿上班收集馆内情报25 顾客的行李要郑重搬挪,就是郑重得有些夸张也不过分26 夜班BELL MAN的工作关系着顾客的安全和睡眠27 制服也要添点儿个性,加点儿味儿28 注意调节外国顾客的室内温度29 不要依赖指示标志30 所谓服务,有“点”无“线”不成立31 把一封来信,当做100位顾客的心声来听32 拿出自然、舒服的笑容33 叫顾客的姓名打招呼要考虑频度与场合34 中性的HOTEL MAN35 随机应变的夜班经理.....

<<帝国饭店服务秘诀>>

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>