

<<饭店管理沟通实务与技巧>>

图书基本信息

书名：<<饭店管理沟通实务与技巧>>

13位ISBN编号：9787503228759

10位ISBN编号：750322875X

出版时间：2005-4

出版时间：中国旅游出版社

作者：王春林

页数：261

字数：787000

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>

## <<饭店管理沟通实务与技巧>>

### 内容概要

全书分为上、下篇。

上篇为“饭店管理沟通实务”，下篇为“饭店管理者的沟通技巧”，共十一章。

通过各章节内容的阐述，使饭店各层次管理者认识到沟通与管理的密切关系、管理沟通的基本观念及其在饭店管理活动中的重要性；了解饭店人际沟通的特点和如何提高人际沟通的能力；掌握饭店组织内部、外部沟通的基本方式及提高饭店内外沟通效率的对策；能够熟练运用沟通技巧进行饭店产品的销售、饭店员工的招聘与激励、饭店会议的组织、饭店服务信息的收集、饭店突发事件的处理等管理实务活动；学会在饭店管理活动中运用听、说、写、讲演、电话、网络等基本沟通技巧。

本书条理清晰，内容充实，结合了饭店很多管理实务活动的沟通环节，相关理论可以作为实际操作的依据有很强的实用性，每章都补充有相关的国内外先进的管理沟通案例和学习思考题，可加强对教学内容的理解和接受，是相关专业学生学习该课程较理想的教材，同时对饭店管理人员的管理实践活动有直接指导和帮助。

因此，本书非常适合作为大学本科和专科的饭店管理专业、旅游管理专业学生的教学用书，也可作为饭店各层次管理人员的岗位培训用书。

## &lt;&lt;饭店管理沟通实务与技巧&gt;&gt;

## 书籍目录

前言上编 饭店管理沟通实务 第一章 饭店管理沟通概述 第一节 沟通含义 第二节 饭店管理与沟通 附录 管理沟通能力测试 第二章 饭店人际沟通 第一节 人际沟通概述 第二节 饭店人际沟通策略 第三节 饭店跨文化人际沟通 附录 管理者的沟通检查表 第三章 饭店组织沟通 第一节 饭店组织内部沟通渠道 第二节 饭店组织内部沟通方式 第三节 提高饭店组织内部沟通效率的对策 第四节 饭店组织与外部公众的沟通 附录 饭店前厅沟通、协调的方法 第四章 饭店产品销售与沟通 第一节 饭店销售员推销沟通的基本要求 第二节 销售员与客户的交往沟通 第三节 饭店产品促销与沟通 附录 旅游产品销售员应遵循的基本原则 第五章 饭店冲突管理与沟通 第一节 冲突管理概述 第二节 冲突管理中的沟通策略 第三节 管理者处理冲突的沟通艺术 第四节 劳动争议的处理与沟通 附录 自我测试冲突的解决风格 第六章 饭店实务活动与沟通 第一节 饭店员工招聘面试与沟通 第二节 饭店员工激励与沟通 第三节 饭店会议的组织与沟通 第四节 饭店服务信息与沟通 第五节 饭店突发事件处理与沟通 附录 测试你的会议沟通技巧下编 饭店管理者的沟通技巧 第七章 倾听沟通技巧 第一节 倾听的类型和过程 第二节 倾听中的障碍 第三节 有效倾听的技巧 附录 倾听能力测试表 第八章 书面沟通技巧 第一节 写作——书面沟通的基本要求 第二节 公文沟通技巧 第三节 商务文书沟通技巧 附录 对读者的分析 第九章 口头沟通技巧 第一节 管理者口头表达的种类 第二节 有效的口头沟通技巧 第三节 有效的演讲技巧 第四节 谈判沟通技巧 附录 涉外礼仪中初次见面时语言沟通技巧 第十章 身体语言沟通技巧 第一节 身体动作沟通技巧 第二节 面部表情沟通技巧 第三节 服饰与仪态沟通技巧 第四节 身体语言洞察技巧 附录 自测你在沟通时给人的第一印象 第十一章 媒介沟通技巧 第一节 电话沟通技巧 第二节 网络沟通技巧 附录 网络沟通的礼仪和规则 主要参考文献

<<饭店管理沟通实务与技巧>>

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>