

<<星级酒店细致服务步步为赢>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店细致服务步步为赢>>

13位ISBN编号：9787503234873

10位ISBN编号：7503234873

出版时间：2008-7

出版时间：中国旅游出版社

作者：方伟群 编

页数：162

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>

<<星级酒店细致服务步步为赢>>

内容概要

本书重点阐述了星级酒店服务的三大部分——客房细微服务、前厅温馨快捷服务和婚宴操作服务的细致服务操作程序和管理制度。

本书通过对服务方法、操作程序和岗位职责细分化的描述，分别以手册形式编纂个性化服务的管理制度、培训制度、奖励制度等共性规则内容，并在相关章节附有服务案例。

本书注重酒店细致服务的可操作性和实用性。

对于现阶段酒店从业人员，本书为他们开展个性化、细致化服务提供有益的帮助和借鉴；对于一家星级酒店，本书为酒店个性化服务普及和实施提供可持续运作的范本，致力于推进酒店服务从规范化向个性化、细致化持续发展。

<<星级酒店细致服务步步为赢>>

书籍目录

编者的话客房细致服务手册 一、服务宗旨 (一) 服务宗旨 (二) 服务效能 二、管理制度 (一) 收集信息 (二) 制订方案 (三) 整理案例 (四) 评审机构 (五) 奖励制度 (六) 员工管理 三、服务方法 (一) 对长住客人的服务方法 附：服务案例——喜气洋洋的联欢会 (二) 对初次入住客人的服务方法 附：服务案例——外国客人的中国之家 (三) 对常客、熟客的服务方法 附：服务案例——名副其实的“家外之家” (四) 对久别客人的服务方法 附：服务案例——床头柜上的“旧照片” (五) 对知名客人的服务方法 附：服务案例——为美食家服务 (六) 对新婚客人的服务方法 附：服务案例——为客人布置新婚房 (七) 对儿童客人的服务方法 附：服务案例——爱画画的顽童 (八) 对生病客人的服务方法 附：服务案例——关注生病的客人 (九) 对醉酒客人的服务方法 附：服务案例——一次特殊的洗衣服务 (十) 对残疾客人的服务方法 附：服务案例——客人在房间悄悄 四、培训安排 (一) 公司培训 (二) 酒店培训 (三) 部门培训 (四) 小组培训 (五) 现场培训 五、技巧推荐 (一) 按客人的生活习惯提供个性化服务 (二) 按客人的行李物品提供个性化服务 (三) 按客人的兴趣爱好提供个性化服务 (四) 按客人的身份提供个性化服务 六、注意事项 (一) 关于服务方法 (二) 关于收集信息 (三) 关于奖励制度前厅温馨快捷服务手册 一、管理制度 (一) 收集客史信息，建立宾客档案 (二) 收集服务案例，制定服务制度 (三) 建立前厅细致服务评审制度 (四) 制定奖励政策 (五) 员工管理 二、带房服务 (一) 服务宗旨 (二) 服务效能 (三) 服务方法 (四) 考核奖励制度 (五) 培训要点 附：服务案例——真情换真心 三、送行服务 (一) 服务宗旨 (二) 服务效能 (三) 服务方法 (四) 培训要点 (五) 服务评析 附：服务案例——延伸服务 四、前台快捷服务 (一) 服务宗旨 (二) 服务效能 (三) 服务方法 (四) 培训要点 附：服务案例——202件行李 五、沟通服务 (一) 节日祝福 附：服务案例——真诚换来忠诚 (二) 信函问候 附：服务案例——沟通让客人感受尊重 (三) 回访服务 附：服务案例——嘘寒问暖显真情 六、礼宾服务 (一) 快步礼宾 (二) 车卡服务 附：服务案例——一位客人的投诉 (三) 细致礼宾 附：服务案例——一位客人的感受 七、金钥匙服务 (一) 服务宗旨 (二) 服务效能 (三) 服务方法 (四) 操作规范 (五) 奖励制度 (六) 培训要点 附：服务案例——金钥匙，让重逢变得惊喜 八、培训安排 (一) 公司培训 (二) 部门培训 (三) 班组培训 (四) 现场培训 九、注意事项 (一) 关于收集信息 (二) 关于奖励制度婚宴操作服务手册 一、酒店婚宴市场的特点 (一) 服务对象的复杂性 (二) 时间选择的集中性 (三) 菜品选择的特殊性 (四) 联合婚宴多 (五) 综合服务要求多 (六) 婚宴高档消费多 二、酒店婚宴产品的开发设计 (一) 市场定位 (二) 婚宴主题 (三) 菜品设计 (四) 气氛布置 (五) 组合产品 三、酒店婚宴产品的质量保障 (一) 操作规范 (二) 服务细节 (三) 菜肴出品 四、酒店婚宴产品的市场营销 (一) 缔结联盟 (二) 举办婚展 (三) 婚宴管家 (四) 全员营销 (五) 情感促销 (六) 传承文化 (七) 个性服务 (八) 培育品牌 (九) 客户关系 五、酒店婚宴操作规范 (一) 服务宗旨 (二) 服务效能 (三) 操作程序 (四) 婚宴个性化服务及常见投诉处理方法 (五) 附录附：服务案例——婚宴管家显身手，婚宴营销可持续

<<星级酒店细致服务步步为赢>>

章节摘录

客房细致服务手册一、服务宗旨对于绝大多数酒店来说，作为酒店的主要业务部门，客房部的收入是酒店营业收入和利润的主要来源。

目前，随着酒店行业竞争的日益激烈及宾客对酒店服务要求的不断提高，“让宾客在酒店短暂的居停时间内感受到充满亲情和温情的个性化服务”已经成为众多酒店管理者孜孜以求的首要目标。

东方嘉柏酒店管理公司将“温馨细微”的对客服务，作为“嘉柏”品牌的特色亮点，并依此进行了总结和归纳，以形成可供成员酒店在进行客房细微服务操作时的规范。

本手册正是本着这一目的，在积极探索的过程中分列了一套根据将客人分类，量体裁衣地为宾客提供服务的方法，希望能够得到更多宾客的认可和满意。

（一）服务宗旨客房细致服务的宗旨是通过将宾客分类，向不同类别宾客提供特色服务的办法将对宾客的个性化服务落到实处，从细微处着眼，想宾客之所想，想宾客之未想，想宾客之专想，最大限度地及时发现并满足宾客的潜在需求，提高宾客满意度和酒店美誉度，最终实现保持酒店竞争力和实现酒店经济、社会效益双赢的目标。

（二）服务效能客房细致服务的效能是：（1）增加酒店回头客，增加酒店收入。

（2）能够及时根据宾客的不同需求提供个性化服务。

（3）使宾客深切感受酒店“温馨细微”的服务氛围。

（4）提高宾客满意度，形成酒店“忠诚”客户群体。

（5）提高酒店美誉度，增强酒店竞争力。

<<星级酒店细致服务步步为赢>>

编辑推荐

《星级酒店细致服务步步为赢》由中国旅游出版社出版。

<<星级酒店细致服务步步为赢>>

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>