

<<宾馆酒店员工培训教程>>

图书基本信息

书名：<<宾馆酒店员工培训教程>>

13位ISBN编号：9787506420686

10位ISBN编号：7506420686

出版时间：2004-6-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：梭伦

页数：566

字数：399000

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>

<<宾馆酒店员工培训教程>>

内容概要

本书着重于服务技能与技艺，从始至终渗透着浓厚的以宾客为主的意识，力求突出应用性与可操作性。

要做好员工再培训工作，应当如何进行再培训管理，何谓宾馆酒店意识？

如何树立宾馆酒店意识：现代宾馆酒店员工应具有什么样的礼仪？

对其形体有何要求？

在接待外宾的过程中，常用的英语、日语口语有哪些？

本书首先从上述几个主面对宾馆酒店工进行了总体上的技能培训，随后，又从现代宾馆酒店的销售，前厅、客房、餐饮、公共区域、会议经营、保安、康乐、酒吧、商场十个方面，分部门地给予了业务知识，操作技能上的详细指导。

本书不仅可做为宾馆酒店培训员的参考教材，教给您从哪些方面入手对员工实施培训，而且，它本身就是一名很好的培训员，它将现代宾馆酒店服务所涉及的方方面面的技能与的技艺如和风细雨般地娓娓道来，引领着服务人员一步步由浅入深地规范自己的服务行为，从而宾客提供高水平的服务。

<<宾馆酒店员工培训教程>>

书籍目录

目录；第一章 现代宾馆酒店员工再培训 第一节 现代宾馆酒店员工再培训的意义及原理 第二节 现代宾馆酒店员工再培训的种类和程序 第三节 现代宾馆酒店员工再培训的方法与技艺第二章 现代宾馆酒店意识 第一节 宾馆酒店意识的含义 第二节 现代宾馆酒店的主体意识 第三节 现代宾馆酒店的核心意识——宾客意识第三章 现代宾馆酒店员工通用技巧再培训 第一节 现代宾馆酒店员工的着装打扮技巧 第二节 现代宾馆酒店员工的谈话技艺 第三节 现代宾馆酒店员工电话服务的技巧 第四节 现代宾馆酒店员工接受指示和报告情况的技巧第四章 现代宾馆酒店员工礼仪再培训 第一节 现代宾馆酒店员工日常通用服务礼仪 第二节 现代宾馆酒店电话服务礼仪 第三节 现代宾馆酒店行李员服务礼仪 第四节 现代宾馆酒店门卫服务礼仪 第五节 现代宾馆酒店电梯服务礼仪 第六节 现代宾馆酒店问询服务礼仪 第七节 现代宾馆酒店总服务台服务礼仪 第八节 现代宾馆酒店大堂经理服务礼仪 第九节 现代宾馆酒店宴会服务礼仪 第十节 现代宾馆酒店美容服务礼仪 第十一节 现代宾馆酒店娱乐服务礼仪第五章 现代宾馆酒店员工形体再培训……第六章 现代宾馆酒店销售员再培训第七章 现代宾馆酒店前厅部员工再培训第八章 现代宾馆酒店客房部员工再培训第九章 现代宾馆酒店餐饮部员工再培训第十章 现代宾馆酒店公共区域服务员再培训第十一章 现代宾馆酒店会议人员再培训第十二章 现代宾馆酒店保安部员工再培训第十三章 现代宾馆酒店康乐部员工再培训第十四章 现代宾馆酒店酒吧员工再培训第十五章 现代宾馆酒店商场部员工再培训第十六章 现代宾馆酒店日语口语第十七章 现代宾馆酒店英语口语第十八章 现代宾馆酒店员工英语水平再提高

<<宾馆酒店员工培训教程>>

章节摘录

第一章 用培训提升宾馆酒店的竞争力 纵观世界,任何一个经济强大的国家,在其经济繁荣时期,莫不把劳动者技能培训与开发提高到全社会的重要地位。

日本把每年的11月定为“技能月”,并开展各类技能比赛,获奖者除了可以享受其他待遇之外,还受到皇太子等人的接见并进晚餐。

在韩国,全国技能比赛中获奖的人员,可享受摩托车护卫、乘坐敞篷车、市民夹道欢迎的国宾礼遇。

国际劳工组织亚太局负责人,曾经一针见血指出了中国产业工人的致命弱点:“中国有世界一流的科技人员,这是许多发展中国家望尘莫及的。

但中国的产业工人在有些方面甚至还不如有的东南亚国家。

在工人的劳动技能培训和开发方面,中国在国际上大约落后30年,致使中国的劳务出口赶不上菲律宾,而人口又是菲律宾的约20倍。

“ 员工培训的意义及原理 具体到现代宾馆酒店业。

竞争的焦点在于人才,也就是员工素质的竞争。

员工素质已直接成为宾馆酒店生存和发展的重要条件。

素质是知识、技能与思想的总结和体现,它主要包括道德素质、文化素质、技术素质、管理素质、身体素质、能力素质六个方面的内容。

员工培训的意义 宾馆酒店员工素质的提高主要依据有计划的培训措施。

现在,越来越多的宾馆酒店领导者把对员工的培训视为一项重要的工作内容,看作是加强宾馆酒店管理、提高竞争力的一个重要法宝。

不少宾馆酒店经营者认识到,“培训是宾馆酒店成功的必由之路”;“培训是宾馆酒店发展的后劲之所在”;“没有培训就没有服务质量”,宾馆酒店员工培训就是按照一定的目的,有计划、有组织、有步骤地培训员工正确的思想观念,传授工作、管理知识和技能,它有助于宾馆酒店经营目标的实现。

宾馆酒店员工培训工作是一项十分重要的工作。

它不仅是全民教育和职工教育的重要组成部分,同时又有利于宾馆酒店的长远发展,对现代宾馆酒店的全面发展有着重要意义。

一、可以提高员工文化与技术素质 在现代宾馆酒店业的发展中,对员工素质的要求越来越高。

这就要求通过对员工不断的培训——再工作等,来提高员工队伍的综合素质,而员工的高素质迟早会在宾馆酒店经济效益指标上反映出来。

二、有助于服务质量的提高 宾馆酒店要在激烈的竞争中立于不败之地,很重要的一点就是要造就能驾驭不断发展的科技和先进工作方法的高素质员工队伍。

员工培训正是实现这一方针的重要保证。

同时,培训又可使员工提高其职业道德和使命感意识,增强宾馆酒店的凝聚力和向心力,充分发挥员工的积极性与创造性,将热情、规范、优质、高效率、高质量的服务视为自己的责任与义务。

三、减少浪费和劳动力成本 宾馆酒店许多服务工作都有一定的浪费与损耗,如餐饮、客房清洁、洗涤等。

据国外有关专家研究结果显示,相对未经培训的员工,培训后可以减少73%左右的不必要浪费。

如果能够经常性地,及时对员工有计划有针对性地进行培训,使其认识有所提高,缓解工作压力,就有可能减少人员流动,从而降低劳动力成本和改进服务质量。

通过培训,还可以有效地减少事故的发生,保证宾馆酒店的员工人身和财产的安全。

据宾馆酒店行业的一些调查表明,未受过培训的员工造成的事故发生量几乎是受过培训员工的三倍。特别是在宾馆酒店内较具危险的机器设备操作岗位,尤其如此。

……

<<宾馆酒店员工培训教程>>

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>