

<<现代餐饮管理导论>>

图书基本信息

书名：<<现代餐饮管理导论>>

13位ISBN编号：9787513004350

10位ISBN编号：7513004358

出版时间：2011-4

出版时间：知识产权出版社

作者：张建宏

页数：202

字数：206000

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>

<<现代餐饮管理导论>>

内容概要

《现代餐饮管理导论》从多角度、多层面对现代餐饮管理的关键工作展开了论述，内容翔实，集条理性、实用性和可操作性为一体，具有较高的实用价值。

本书内容深入浅出，可读性很强，是餐饮业管理人员的理想读物。

同时，本书亦可作为大专院校旅游管理专业、酒店管理专业学生的辅助教材。

<<现代餐饮管理导论>>

作者简介

张建宏，浙江义乌人，1998年毕业于由东大学旅游管理专业，任职于浙江梅地亚宾馆多年，现为义乌工商职业技术学院教师，兰州理工大学工商管理硕士(MBA)专业在职研究生。长期从事酒店与餐饮管理教学研究工作，主要代表作有《饭店服务36计》、《餐厅服务400问》、《饭店服务36技》等。

<<现代餐饮管理导论>>

书籍目录

第一章 服务制胜的秘密

- 第一节 让微笑成为员工的“Logo”
- 第二节 没有“规矩”，难成“方圆”
- 第三节 无声胜有声的体态语
- 第四节 客史档案——个性化服务的“处方”
- 第五节 卫生是餐饮产品质量的最基本要素
- 第六节 一流服务源自一流服务技能
- 第七节 讲述菜品背后的故事
- 第八节 服务兵法，攻“心”为上
- 第九节 记住客人的姓名
- 第十节 点菜师，餐厅的“导吃”员

第二章 灵活多样的营销术

- 第一节 “常规”促销方式不可忽视
- 第二节 环境气氛，餐厅促销的辅助工具
- 第三节 “行为艺术”销售与“无声”销售
- 第四节 绿色餐饮是当今客人的主要需求
- 第五节 搭起让客人体验的“舞台”
- 第六节 重视“上帝”身边的“小皇帝”
- 第七节 菜品添“秀色”，客人更好之

第三章 管理最终是管人

- 第一节 招贤纳士，赢在“起点”
- 第二节 培训企业发展的“加速器”
- 第三节 好“薪”情，才能有好心情
- 第四节 “精神薪资”让员工“激情燃烧”
- 第五节 激“活”员工，谨防负效应
- 第六节 鼓励非正式群体健康发展
- 第七节 学法、知法，维护员工合法权益
- 第八节 用好实习生，抢夺人才赢先手
- 第九节 领班，“承上启下”的重要责任者
- 第十节 对离职员工是否系“黄手帕”？

第四章 魅力领导修炼术

- 第一节 领导企业，“巾帼”不让“须眉”
- 第二节 领导防“走麦城”有三十六忌
- 第三节 打“补丁程序”，防“武大郎”式领导
- 第四节 领导要“分身有术”
- 第五节 塑造100%魅力领导

附录 酒店服务问

参考文献

章节摘录

第一章 服务制胜的秘密 第一节 让微笑成为员工的“Logo” 笑有很多种，轻笑、微笑、狂笑、奸笑、羞怯的笑、爽朗的笑、开怀大笑、尴尬的笑、嘲笑、苦笑……既“悦己”又“悦人”的笑容，主要有以下几种，见表1-1。

几种笑容中，微笑是最为人们所欣赏和接受的笑的形式。

达·芬奇的杰作《蒙娜丽莎》之所以成为久负盛名的传世佳作，就在于作者成功地刻画了主人公充满魅力的微笑。

“出门看天色，进门看脸色”，“面带三分笑，礼数已先到”。实践证明，微笑服务是一种特殊的情绪语言，是服务工作的润滑剂，是服务人员与消费者建立感情的基础。

服务员若以热情的话语、和蔼的态度、亲切的微笑来接待客人，就会使企业宾客盈门，买卖兴隆。在对客服务的情感交流中，微笑是员工的脸面，是内心情感的表露，能够表现出员工愉快的心情，表现出员工对工作对宾客的“爱”。

微笑也会对宾客的情绪起到积极的诱导作用，可以使宾客感到自己受欢迎而产生一种怡然自得的感觉；而冰冷、呆板的面孔则会使宾客感到不受欢迎，产生一种不舒服的心理效果。

……

<<现代餐饮管理导论>>

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>