

<<服务的艺术>>

图书基本信息

书名：<<服务的艺术>>

13位ISBN编号：9787532083039

10位ISBN编号：7532083039

出版时间：2002-1

出版时间：上海教育出版社

作者：上海市旅游事业管理委员会 编

页数：134

字数：80000

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>

## <<服务的艺术>>

### 内容概要

2001年10月，APEC会议在上海成功举行，这是建国以来我国承办的规模最大、层次最高、影响深远的多边外交活动。

1600万浦江儿女以良好的素质、热情的服务、全新的风貌和整洁优美的环境，给远道而来的客人留下了深刻难忘的印象。

APEC会议接待服务是一个系统工程，接待服务获得的巨大成功和取得的每一个成果，都凝聚了各方面的团结协作和无私奉献。

上海旅游行业在APEC会议接待服务的实践中，展示了新的风采，塑造了新的形象，创造了服务水准的新平台，留下了会议接待服务的宝贵财富，使《服务的艺术》一书得以编写和出版。

从这个意义上说，参与接待的一线旅游干部职工是这本书的创作者。

本书收集的50篇文章是上海旅游行业在APEC会议接待工作中发生的点滴事例采撷而成。

## &lt;&lt;服务的艺术&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 亲情服务的范例 1 让布什总统有回家的感觉 2 普京总统的套房也像家 3 善于“察言观色”的贴身管家 4 超越客人所需 5 “宾至如归”和“家外之家” 6 为了总统夫人准时赴约 7 浓郁的东方人情味 8 “零失误”和“零差错” 第二篇 海派餐饮的经典 9 锦江风范的再现 10 中国宴香飘APEC 11 淮扬菜倾倒小泉纯一郎 12 完美，从小事做起 13 创造锦江式经典服务 14 APEC中的银河人 15 APEC工商领导人的晚宴 16 科技馆“外卖”演绎的经典 17 APEC贸易部长们的工作午餐 18 饭盒——把早期纳入“快车道” 19 最佳后勤保障让APEC无忧 第三篇 美好之行的基石 20 兢兢业业，倾力奉献 21 培训，全面提高员工的素质 22 兵马未动，粮草先行 23 白色“旋风”，甘当“绿叶” 24 为记者们采访“搭鹊桥” 25 管理者身先士卒 26 间隔只有一分钟 27 三支车队同进同出 28 庞大的代表团 29 车队出发前的百米赛跑 30 陪总理晨跑的主车手 31 为白宫记者抢时间 32 细心司机为通讯官解围 33 精心呵护下的国宾车 34 风雨交加的金茂之夜 35 全力以赴的调度员 36 胸花、夫人和老人的故事 37 轻伤不下火线 第四篇 文化导游的魅力 38 茶香豫园行 39 古镇周庄游 40 墨西哥客人笑了 第五篇 无冕之王的赞誉 41 让“无冕之王”认识上海 42 酒店就像联合国 43 新闻中心的特殊服务 44 情感服务记记者感动 45 “最挑剔的人”满意了 46 细微之处见真情 47 24小时的承诺 48 记者们的专用餐厅 49 称职的“新闻联络官” 50 记者眼中的上海附录：2001年APEC会议接待单位名录后记

<<服务的艺术>>

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>