

<<现代酒店礼仪规范>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店礼仪规范>>

13位ISBN编号：9787535748294

10位ISBN编号：7535748295

出版时间：2007-1

出版时间：湖南科学技术出版社

作者：李嘉珊

页数：182

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>

<<现代酒店礼仪规范>>

内容概要

礼仪作为人们共同遵守的行为规范和准则，必定源于内心的体贴和关爱，发自于内心而形于外在。真正理解并掌握礼仪的真谛，必然是在职业生涯中学习、在实践中检验、在学习中提高，这是企业整体形象的重要附着点。

本书在借鉴大量相关资料的基础上，结合一些有趣的礼仪小故事，从现代酒店礼仪、酒店服务礼仪原则、酒店服务个人礼仪、酒店服务岗位礼仪、酒店服务冲突协调4个方面，对现代酒店礼仪规范的内容作出了详尽的阐述和列举。

为从事该行业的工作人员在今后的工作、生活中有出色表现，并树立良好形象，提供标准的、规范的指导。

<<现代酒店礼仪规范>>

作者简介

李嘉珊，北京第二外国语学院国际传播学院党总支副书记；中国人民大学人文奥运研究中心研究员；中国高教学会美育专业委员会常务理事；国际商务职业资格专家委员会委员；“首都人文社科百名专家科普报告团”成员；美国认证协会（AMERICAN CERTIFICATION INSTITUTE）注册国际职业培训师；2005年入选北京市高等学校中青年骨干教师。

在《教学与研究》、《国际贸易》等专业核心期刊上发表论文多篇；主编教材多部，其中《旅游接待礼仪》、《实用礼仪教程》被列为教育部推荐教材，同时《实用礼仪教程》被评为北京市精品教材；编著多部职业礼仪系列丛书；负责主持北京市教委立项课题“人文奥运国际礼仪推广方案”、北京市委组织部资助课题“人文奥运理念与全球化背景下的文化贸易”及北京市社科规划课题“首都文化贸易现状及发展对策研究”等。

<<现代酒店礼仪规范>>

书籍目录

第一章 现代酒店礼仪 第一节 礼仪概述 一、什么是礼仪 二、什么是酒店礼仪 三、酒店服务礼仪的特点 四、酒店服务礼仪的重要作用 第二节 沟通技巧在酒店礼仪中的运用 一、沟通概述 二、酒店礼仪中的沟通技巧 沟通技巧第二章 酒店服务礼仪原则 第一节 人本原则 一、“以人为本”的酒店经营管理理念 二、以顾客为本，以员工为本 第二节 平等原则 一、什么是平等 二、平等在酒店服务礼仪中的重要性 三、平等待客 四、平等待己 第三节 适度原则 一、正确理解并充分满足客户的合理要求 二、发现客户隐性需求 三、拒绝客户的不合理需求 面对客户不合理要求的五大对策 四、认真对待客户投诉第三章 酒店服务个人礼仪 第一节 仪容礼仪 一、头发 二、美容化妆 脸形与眉形的完美结合 让眼睛“说谎” 第二节 仪表礼仪 仪表美的三大原则 制服穿着七忌 第三节 仪态礼仪 一、站如松 二、坐如钟 三、行如风 酒店服务人员行走四忌 四、蹲姿 五、手势 各国的手势语言 六、目光 七、微笑 第四节 言谈礼仪 一、礼貌用语 “十字”礼貌用语 二、言谈技巧 第五节 日常礼仪 一、打招呼 二、介绍 三、名片的使用 四、握手 其他问候礼节 五、交际的空间距离 交际中的空间距离 第六节 花卉礼仪 一、迎宾献花 二、室内摆花 花“言”花“语”第四章 酒店服务岗位礼仪第五章 酒店服务冲突协调附录1：领带的打法附录2：酒店常用英语礼貌用语参考文献

<<现代酒店礼仪规范>>

章节摘录

版权页：插图：现代酒店作为文明礼貌的窗口，更应该贯彻平等这一礼仪的基本原则。不仅要一视同仁地对待客人，对待自己的员工也是一样的，一碗水端平，才能不偏不倚。

一、什么是平等 平等是在共同利益前提下人与人之间相处的立足点，是在共同利益前提下处理人与人之间关系的基本立场。

在处理人与人之间关系时，有几个人有这样的认识呢？

有几个人是这样去处理与群众的关系呢？

平等是基础，平等是立场。

平等原则的适用范围非常广泛，从家庭到组织，从亲朋到公众，从国内到国际，都存在着平等问题。夫妻平等、长幼平等、同事之间、领导和群众之间、上下级之间都应当平等相待，既要反对上级对下级的颐指气使，也要反对下级对上级的阿谀奉承，低三下四；在亲朋中，应以礼待人，礼尚往来，反对排定座位，论等分级；在公众形象中，坚持平等的人际关系；在对外交往中，坚持平等互利原则，国家不分大小，一律平等对待。

在酒店服务中，具体运用礼仪时，允许因人而异，根据不同的宾客，采取不同的具体方法。

但是，在酒店服务的核心——尊重宾客、以礼相待这一点上，对任何客人都必须一视同仁。

具体来说，不论服务对象是外宾还是内宾，是熟客还是陌生的客人，都要满腔热情地接待，绝不能有任何看客施礼、厚此薄彼的做法。

更不能以貌取人，以财取人，应本着“来者都是客”的原则，用同等相待的真诚态度去关心每一位客人，以优质服务取得所有宾客的信任，使他们乘兴而来，满意而归。

<<现代酒店礼仪规范>>

编辑推荐

《现代酒店礼仪规范(修订版)》由湖南科技出版社出版。

<<现代酒店礼仪规范>>

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>