

<<如何做好客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<如何做好客房服务员>>

13位ISBN编号：9787545409352

10位ISBN编号：7545409353

出版时间：2011-9

出版时间：广东经济

作者：滕宝红

页数：192

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>

## <<如何做好客房服务员>>

### 内容概要

多年来，广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源，策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动，又回到企业管理实践和经济活动中去，服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书，打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。

这套白金书系主要定位于企业培训学习，尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点，反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色，以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

## <<如何做好客房服务员>>

### 书籍目录

#### 第一章 客房服务员任职要求

##### 第一节 客房服务员必备能力

能力一：员工服务知识

能力二：驾驭自如的语言能力

能力三：牢牢吸引客人的交际能力

能力四：敏锐的观察能力

能力五：深刻的记忆能力

能力六：灵活机智的应变能力

能力七：主动热情的营销能力

##### 第二节 客房服务员职责要求

职责一：楼层白班服务员

职责二：楼层夜班服务员

职责三：办公室夜班服务员

职责四：楼层清扫员

##### 第三节 客房服务员工作细节

细节一：服务效率快捷

细节二：仪态优雅端庄

细节三：把“客人”当上帝

细节四：以正确的从业态度工作

细节五：面对重复性工作有恒心

细节六：客人误会时有耐心

细节七：自觉、自主完成工作”

.....

#### 第二章 客房清洁整理

#### 第三章 楼层对客服务

#### 第四章 客房保养服务

#### 第五章 客衣洗涤服务

#### 第六章 公共区域清洁

#### 第七章 客房安全管理

#### 第八章 客房服务制度与表单应知应会

#### 附录 客房服务常用英语

#### 参考资料和书目

<<如何做好客房服务员>>

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>