

<<酒店服务的5项修炼>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务的5项修炼>>

13位ISBN编号：9787545413618

10位ISBN编号：754541361X

出版时间：2012-8

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：何乔，金才兵

页数：200

字数：188000

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>

<<酒店服务的5项修炼>>

内容概要

《酒店服务的5项修炼》由引子、五个章节和一个附录组成。引子通过深入分析顾客流失的原因，说明服务的价值，要求酒店服务人员不断追求卓越的服务品质。接着分五个章节引导酒店服务人员从看、听、笑、说、动等五个方面去提升自身的服务技巧。每个章节都紧扣时代步伐，相互支撑，力图使酒店服务人员从细节入手，全面把握酒店服务技巧。附录部分针对服务人员心理压力大的特点，介绍了一些克服顾客服务综合症的方法。本书由何乔、金才兵编著。

<<酒店服务的5项修炼>>

书籍目录

引子 服务的价值

第一节 顾客是怎样流失的

第二节 服务的价值

第三节 卓越的服务

第一章 第一项修炼——“看”的工夫

第一节 你会“看”吗

一、看的误区

二、你是怎么“看”的

三、会“看”的价值

第二节 你的“看”功如何

一、我们不能忽视的观察力

二、练就良好的观察习惯

第三节 “看”的技巧修炼

一、“看”的基本功

二、“看”功修炼三原则

第二章 第二项修炼——“听”的艺术

第一节 为什么要倾听客人的声音

一、倾听能与客人建立良好关系

二、倾听是了解客人的最重要途径

三、倾听是缓解紧张气氛的润滑剂

第二节 倾听的三个层次

一、听清事实

二、听出关联

三、听出感觉

第三节 必须要知道的倾听技巧

一、用心听

二、不要打断对方

三、勤动笔

四、学会回应

第四节 接听电话的技巧

一、接听电话的步骤

二、接听电话过程中的注意事项

三、拨打电话的步骤

第三章 第三项修炼——“笑”的魅力

第一节 微笑的价值

一、微笑可以感染客人

二、微笑能带来事业的成功

三、微笑可以改善人际关系

四、微笑令你身心健康

第二节 谁偷走了你的微笑

一、工作中的烦恼偷走了你的微笑

二、人际关系偷走了你的微笑

三、生活的琐事偷走了你的微笑

第三节 怎样防止别人偷走你的微笑

一、安装过滤器

<<酒店服务的5项修炼>>

二、运用幽默

三、直接面对

第四节 微笑修炼

一、微笑服务要遵循的两条原则

二、微笑练习

第四章 第四项修炼——“说”的技巧

第一节 会说话的价值

一、说话不当是造成客人流失的重要原因

二、说话不当是造成抱怨升级，投诉增多的重要原因

第二节 “说”的技巧

技巧一：说话时要热情、真诚、耐心

技巧二：把握好语气、语调、语速

技巧三：措辞要简洁、专业、文雅

第三节 用客人喜欢听的句式来说话

句式一：用“我的理解……”平息客人不满

句式二：用“我会……”表达服务意愿

句式三：用“您能……吗”提出要求

句式四：说“为了……”以节约时间

句式五：说“您可以……”来代替说“不”

句式六：用“我”代替“你”以纠正错误

第四节 常用的酒店服务用语

一、问候

二、迎送

三、请托

四、致谢

五、征询

六、应答

七、赞赏

八、祝贺

九、推脱

十、道歉

第五节 酒店销售服务中如何“说”

一、运用“FAB”引导客人购买

二、通过“说”与客人达成合作

第五章 第五项修炼——“动”的内涵

第一节 身体动作和姿势：一种重要的语言

一、发现身体语言

二、身体语言不是“世界语”

三、身体语言不能孤立地理解

第二节 照镜子：发现不良的身体语言

一、你有这些习惯动作吗

二、你的动作杂乱、泛滥、卑俗吗

第三节 修炼：做一个文质彬彬的服务

一、从头到脚怎么“动”

二、酒店服务人员的站姿、坐姿、走姿

三、修炼中的三个坚持

四、保持距离，给客人足够的私人空间

<<酒店服务的5项修炼>>

五、服务无小节

第四节 实战：迎送服务中如何“动”

一、喜迎天下客

二、社送四海宾

附录 心灵鸡汤——克服顾客服务综合症

<<酒店服务的5项修炼>>

章节摘录

(2) 能更便捷地找到自己满意的产品, 并感觉到被尊重。

顾客在购买产品的时候, 往往会感觉能供选择的商品很多, 无所适从。

服务人员的优质服务可以帮助顾客节约时间, 获得方便。

如果服务人员能为顾客提供更为细致的个性化服务, 更会让顾客产生亲近感和认同感。

在拥有喜来登等著名酒店品牌的美国喜达屋酒店集团, 在2001年推出了“喜达屋关爱”的服务理念, 在对客服务计划中, 就是喜达屋明星服务四大标准: 微笑与问候 (Smile&Greet); 交谈与倾听 (Talk&Listen); 回答与预计 (Answer&Anticipate); 圆满地解决客人问题 (Resolve)。

把这四条标准的第一个英文字母连起来刚好就是STAR, 即“明星”的意思, 这正是酒店行业服务的精髓所在。

我们需要给予我们客人明星般的服务, 给客人带来愉悦的感受和被关爱的感觉。

2.服务的价值——企业 对企业而言, 良好的服务能够带来巨大的利益。

(1) 优良的服务是企业利润的源泉。

过去, 很多企业认为, 利润是由市场份额的占有率决定的。

事实并非如此。

根据赖克尔德和萨塞的研究, 发现市场份额与盈利性并无直接的关系。

而顾客忠诚度与利润密切相关。

(2) 优质的服务能带来重复购买, 这些回头客=丰厚的收入。

研究专家认为, 如果我们能使5%的顾客成为公司的回头客, 那么公司的收入就会增加一倍。

一个回头客对你的价值是多少?

下面的公式能帮助你计算出他们的价值。

某位顾客给你带来的年平均销售额 × 该顾客在你公司可能的消费年数 = 回头客的价值 此外, 一项研究报告表明, 在服务工作中, 存在着数字规律: 开发一个新顾客的成本是维持一个老顾客的5~6倍, 而流失一位老顾客的损失, 需要争取10位新顾客才能弥补; 开发一位新顾客可能需花费10000元, 而失去一位顾客毋须1分钟; 做到令顾客满意的公司, 年均业绩增长率为12%, 市场占有率增长6%; 服务品质低劣的公司, 年均业绩增长率只有1%, 而市场占有率下降2%; 一个忠诚的顾客所购买的商品总平均额为一次性购买平均额的10倍。

这些数字让人震惊。

提供优质服务能为企业带来回头客, 正是这些回头客, 为企业创造了80%的利润。

.....

<<酒店服务的5项修炼>>

编辑推荐

《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：酒店服务的5项修炼》作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。

作者的大量一线工作经验，保证了《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书：酒店服务的5项修炼》的实用价值。

<<酒店服务的5项修炼>>

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>