

<<酒楼餐馆早会管理>>

图书基本信息

书名：<<酒楼餐馆早会管理>>

13位ISBN编号：9787550701670

10位ISBN编号：7550701679

出版时间：2012-5

出版时间：海天出版社

作者：刘珍

页数：184

字数：180000

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>

<<酒楼餐馆早会管理>>

内容概要

《酒楼餐馆早会管理》由刘珍编著，本书主要是针对酒楼餐馆的早会管理。本书最大的特点是：图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将早会管理方法、技巧形象地讲解出来，使读者读来既轻松，又容易掌握。另外，附录中的事实案例、早会故事、早会游戏可以灵活地借鉴运用，具有很强的可操作性。本书既可作为餐饮业中层及基层管理人员自我学习、提升的读本，也适合培训机构作教材之用。

<<酒楼餐馆早会管理>>

书籍目录

第一章 酒楼餐馆早会认知

第一节 早会的目的

营造工作气氛

进行工作安排

员工教育指导

传递企业信息

第二节 早会的内容

确认出勤

齐唱歌曲、朗读经营理念

分享个人感想

工作总结

工作安排

明确工作要求

传达企业相关信息

交代特别注意事项

第三节 早会成功的要点

要充分准备

无论有什么困难都要召开

不搞一言堂

注重创新,有效利用

多鼓励,少批评

平时做足功课,大量收集资料,以备参考

第四节 早会的策划

早会站姿的设计

早会问候语的设计

早会口号的设计

早会的频率与时间分配

早会流程的设计

早会主持人的安排

第二章 酒楼餐馆早会准备

第一节 酒楼餐馆早会准备

早会讲解的内容

早会讲解内容准备的步骤

早会报告单

第二节 楼面早会准备

填写工作总结

确定第二天的工作重点

理出第二天早会要讲的内容和要点

第三节 厨房部早会准备

填写工作总结

确定第二天的工作重点

理出第二天早会要讲的内容和要点

第三章 酒楼餐馆早会主持

第一节 控制好时间

把握好早会的主题

<<酒楼餐馆早会管理>>

为早会规定节奏

合理、灵活地调整早会节奏

第二节 要保持互动

早会站的样式

鼓励员工参与

让员工积极发言

采用复述的方法来保证员工的互动参与

促进员工之间的经验分享

第三节 要有效地表达

有效表达的重要性

有效表达的基本要求

怎样进行有效表达

灵活运用体态语言

第四节 要积极聆听

聆听的原则

有效聆听的四步骤

聆听的五个层次

积极聆听的技巧

要有效反馈

第四章 酒楼餐馆早会跟进

第一节 早会的评估

主管自我评估

早会主持人的评估

早会员工参与度的评估

第二节 早会工作的落实

整理出早会中反映的问题

跟踪计划的执行

附录

附录一：餐饮服务常见问题处理

附录二：餐饮服务日常礼仪

附录三：早会游戏

附录四：早会故事

<<酒楼餐馆早会管理>>

章节摘录

不过，替客人保存物品，酒楼餐馆一定要对客人及物品负责，保证不出任何问题。只有做好以下各项工作，才可以获得客人的信赖，吸引客人常来，营业额自然就增加了。

(1) 一般葡萄酒类的酒品，开瓶后不宜保存时间过长，客人假若要求代管剩下的葡萄酒，服务员可以为其服务，并提醒客人记住下次用餐时饮用。

(2) 如果顾客要求保存的是白酒，则放在酒柜里即可，也要上锁并由专人负责。

(3) 为客人代管的酒品，要挂上客人的名牌，放在专用的冰箱里，冰箱应有锁，由专人负责保管。

二十五、客人想要赠送礼品或小费 客人为了表示感谢，往往喜欢赠送礼品或小费以表示谢意，表示对服务员良好的服务态度、服务热情的认可。

遇到这种事情时，服务员要婉言谢绝，向客人解释不收礼品或小费的原因，但语言不必过多，过于繁琐。

如果实在推脱不了，可以暂时收下，并表示谢意。

在事后，要向酒楼餐馆领导讲明原因，做好登记，以便统一处理。

当然，也可以采取别的一些办法，还要看酒楼餐馆的具体有关规定而定。

有的酒楼餐馆设有专门收集小费或礼品的箱子，遇到不能推脱的小费或礼品时，就把小费塞入收集箱，一个季度后再打开，作为员工共同的额外奖金发放给所有员工；对于礼物，一般可到一定时候，公开对员工拍卖，再将拍卖款放入小费收集箱里。

.....

<<酒楼餐馆早会管理>>

编辑推荐

快餐式布局，图文并茂，轻松阅读，基层管理的实用读本。

傻瓜式导入，内容浅显，一看就会，各个层级的工作手册。

早会的管理，是每个工作日内，正常工作之前的简短会议。

早会集全日的管理于20分钟之内，全方位地对每个人、每件事进行清理和控制，达到改善员工精神面貌，创建组织学习文化，建立相互检查、监督考核机制，聚焦公司品牌文化引导企业行为，提高核心竞争力。

<<酒楼餐馆早会管理>>

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>