

<<现代酒店服务意识>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店服务意识>>

13位ISBN编号：9787562444763

10位ISBN编号：7562444765

出版时间：2008-8

出版时间：重庆大学出版社

作者：韦明体 主编

页数：140

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>

## <<现代酒店服务意识>>

### 前言

随着现代经济的发展,旅游业已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。在1996\_2006年的10年时间里,全世界旅游业保持着良好的发展态势,国际旅游接待人数与国际旅游收入的年均增长率分别为4.6%和6.1%。

2006年全球接待国际游客总数达到8.42亿人,同比增长4.5%。

全球旅游业的发展达到了一个前所未有的高度。

根据世界旅游组织预测,从现在起到2020年。

全球国际旅游人数年增长率可望保持在4%的水平,旅游业发展前景将继续展现出良好发展态势。

在中国,旅游业已成为经济发展的支柱性产业之一。

自1996年以来中国旅游业的增幅保持在10%左右,高于全球增幅3-5个百分点,在国民经济中占有一席之地。

据预测,到2015年,中国旅游业增加值可达2万亿元,约占GDP的4.8%;旅游业约占服务业增加值的11%;旅游的直接与间接就业总量将达1亿人左右。

根据中国旅游业快速发展的态势,世界旅游组织预测中国将成为世界第一旅游大国的时间,已由2020年提前到2015年。

在全球旅游业快速发展的推动下,在中国旅游业强劲发展势头的带动下,在国家大力发展职业教育的号召下,旅游职业教育的提升与更新亦呼之欲出,尤其在中国旅游业迎来了行业发展的提升期之际,由拥有良好旅游资源的中西部地区的旅游职业学校共同推出的这套系列教材,无疑将对中国旅游职业教育的发展和旅游人才的培养产生深远的意义。

该套教材坚持以就业为导向、以人的全面发展为中心,既注重了内容的实用性和方法的可操作性,又对教学资源进行了立体化开发,使教与学更加灵活,体现了旅游业发展的实际要求,是一套理论与实际相结合的旅游专业教材,也是旅游工作者的重要参考书。

值此套教材出版之际,欣然为之作序。

## <<现代酒店服务意识>>

### 内容概要

本书是为旅游、酒店及其他相关服务行业的从业人员，以及学习服务类专业的学习者而编写的，通过对服务、意识、服务理念、酒店服务意识和技巧、疑难问题处理等方面的深入分析和探讨，让学习者在服务意识的认识方面得到新的启发，在理解方面得到新的领悟，从而树立正确的服务观念，强化服务意识，提高服务技巧，感悟服务的乐趣，创造一个企业、社会、宾客之间和谐共赢的良好局面。

本书既可作为中等职业教育旅游类专业的学生教材，也可作为酒店从业人员服务意识的专用培训用书。

## <<现代酒店服务意识>>

### 书籍目录

第1章 服务与意识 1.1 服务 1.2 意识第2章 服务理念 2.1 服务理念概述 2.2 正确理解服务理念第3章 酒店服务意识 3.1 酒店服务意识 3.2 酒店服务意识的培养 3.3 酒店优质服务第4章 酒店服务技巧 4.1 聆听技巧 4.2 沟通技巧 4.3 微笑技巧 4.4 赞赏技巧 4.5 语言艺术 4.6 电话接听技巧第5章 疑难问题处理 5.1 投诉处理技巧 5.2 疑难问题处理附录 附录1 对客服务疑难问题处理技巧 附录2 世界著名企业的服务规范 附录3 著名企业的服务理念 附录4 著名企业人士的服务理念参考文献

## <<现代酒店服务意识>>

### 章节摘录

德国一位哲学家说过：注意你的意识，因为她会变成你的言行；注意你的言行，因为她会变成你的习惯；注意你的习惯，因为她会变成你的性格；注意你的性格，因为她会变成你的命运。

中国足球队前任主教练米卢先生也曾告诫过自己的队员：“态度决定一切”，并把它印在帽子上，让队员们时刻铭记于心。

中国社科院卢存岳教授也曾指出：“思路决定出路，思维决定行为”，他们都在表达出一种观点，意识决定心态，意识引导行为，意识在人们的生活和工作中起着至关重要的作用。

有这样一则小故事：三个砌墙工人在一起砌墙，他们虽然做的是同一件事情，但表情、动作都各自不同。

第一个工人愁眉苦脸，动作缓慢呆滞；第二个工人面无表情，但动作有条不紊；而第三个工人面带微笑，嘴里还不时地哼着小曲，动作愉快而流畅。

这时有个人从路边经过，感到很诧异，于是走到他们身边，问第一个工人。

说：“你在做什么？”

”这个工人没好气地说：“我在做养家糊口的事，混口饭吃。”

”于是他转身问第二个人：“你在做什么呢？”

”第二个人头也不抬地说：“我在做最棒的石匠工作。”

”这个人迷惑不解了，转身问第三个人。

第三个仰起头来，欢快而大声说：“我在建一座美丽的教堂，这个教堂建成之后将是这里最大的教堂，当人们来教堂祈祷的时候，他们会记得这里有我的一份功劳。”

”当这个人听到这里，已经完全明白了：同一件工作，心态不同，所表现出来的工作热情也不同。

10年后，故事又有了进一步的发展，第一个人在另一个工地上砌墙；第二个人坐在办公室里画图纸，他成了工程师；第三个人呢，成了前两个人的老板。

最终三个人不同的心态，决定了他们不同的命运。

意识就这样决定着我们的态度、行为，并影响我们的工作和人生。做好服务工作，要树立正确的服务意识，有必要对意识作相应的研究。

<<现代酒店服务意识>>

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>