

<<客房服务与管理案例选析>>

图书基本信息

书名：<<客房服务与管理案例选析>>

13位ISBN编号：9787563708925

10位ISBN编号：7563708928

出版时间：2000-11

出版时间：旅游教育

作者：范运铭

页数：198

字数：145000

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>

<<客房服务与管理案例选析>>

内容概要

本书共分为服务与管理两部分，每则案例包括标题、内容提示、案例涉及的理论问题、案例正文和案例评析等几项内容。

这类案例可操作性强，涉及客房服务与管理的主要方面，既可作为旅游教育、培训的辅助教材，也为从事客房服务管理实际工作的同仁提供了可资借鉴的经验和教训。

<<客房服务与管理案例选析>>

书籍目录

第一部分 客房服务篇日本邮政大臣喝厕水“问候语”惹怒了客人“叫早”观日出娜塔莎终于明白了
结帐退房以后长长的菜单公寓房来了一家日本客卫生间怎么弄得干净洗手间里翻花样房内吃瓜 两种说法他们都是维修工我要新的毛巾一点法国护发液八罐牛奶红茶热水系统出故障客人没去餐厅客人要取
遗留物两瓶热水小骆的迷茫沙特阿拉伯客人前来完婚又湿又脏的皮鞋.....金蝉脱壳计第二部分 客房
管理篇烫金的名字本日无投诉精洗高级裘皮大衣电工的鞋子一起饭店涉外抢劫案一起客人自杀案宾馆
内的麻醉抢劫案.....

<<客房服务与管理案例选析>>

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>