

<<饭店康乐中心服务案例解析>>

图书基本信息

书名：<<饭店康乐中心服务案例解析>>

13位ISBN编号：9787563714568

10位ISBN编号：7563714561

出版时间：2007-5

出版时间：旅游教育

作者：李舟

页数：257

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>

<<饭店康乐中心服务案例解析>>

内容概要

本书是“旅游案例精选解析丛书”中的一本，由暨南大学深圳旅游学院的李舟老师编写而成。

随着饭店业市场竞争的愈发激烈，饭店行业的平均利润水平越来越低，饭店常规运营项目之外，饭店康乐中心以其项目种类繁多、文化性强、适应客源层面广泛的特色，正日益成为饭店各项业务中越来越重要的部分，成为饭店提高自己档次、增强自己竞争力的主要选择之一。

本书迎合饭店业的竞争需要，结合一线服务岗位需求，采集编写了在饭店康乐中心发生的各种类型的案例，尤其是实际工作中易发的典型案例和困扰一线工作人员的突发案例、疑难案例，注重原则性与灵活性的统一，进行了精当的点评，具有较强的指导借鉴意义。

本书的主要读者对象是饭店康乐中心的服务者和管理者。

<<饭店康乐中心服务案例解析>>

书籍目录

第一章 保健项目 1—1 有皮肤病的客人 1—2 一次成功的升级促销 1—3 醉酒客人滑倒摔伤之后 1—4 经营有方的桑拿洗浴中心 1—5 一位急躁的客人 1—6 如何对待客人自带饮料 1—7 客人体态传递的信息 1—8 追求完美主义的服务 1—9 被投诉的眼部按摩 1—10 一个不满意的发型 1—11 记住住客的姓名 1—12 指导客人化妆引发不满 1—13 足疗带来良好睡眠 1—14 专业知识培养忠实消费群 1—15 脚气风波 1—16 被拒绝的客人 1—17 都是指甲惹的祸 1—18 岗上化妆的服务员 1—19 足疗师端来两碟小食品 1—20 服务人员的忌语 1—21 正确的服务礼节 1—22 一张足浴赠券的风波

第二章 娱乐项目 2—1 无意中的不良习惯 2—2 微笑服务的价值 2—3 一次漫长的送客 2—4 玫瑰花装点KTV包房 2—5 了解服务人员的心理 2—6 一只漂亮的假指甲 2—7 制服质量的重要性 2—8 请嘉宾参与营销 2—9 珍贵的礼物 2—10 不合时宜的笑声 2—11 布置活动场地的一点失误 2—12 请客人认可消费金额 2—13 苍白的“对不起” 2—14 一张假钞引发的纠纷 2—15 没有用完的最低消费 2—16 精彩的夜总会表演 2—17 客人请服务员陪舞 2—18 与客人私自兑换外币

第三章 室外游乐项目 3—1 签错的支票 3—2 裁判不好当 3—3 一张果岭赠券 3—4 球杆损伤的责任 3—5 “没有”和“不知道” 3—6 重要的便笺 3—7 服务员记账错误 3—8 英语语言理解的错位 3—9 果岭上的意外 3—10 下班时,客人还不准备离去 3—11 语言转换的应变 3—12 什么是Birdie 3—13 蓝色的游泳池 3—14 溺水事故的应急处理 3—15 坐在泳池边上的救生员 3—16 消毒剂过量引发的游泳馆风波 3—17 信用卡余额不足 3—18 令客人不悦的敬语

第四章 康体休闲项目 第五章 艺术休闲项目 第六章 儿童娱乐室 第七章 特色酒吧 参考资料 后记

<<饭店康乐中心服务案例解析>>

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>