

<<酒店经营管理案例精选>>

图书基本信息

书名：<<酒店经营管理案例精选>>

13位ISBN编号：9787563715503

10位ISBN编号：7563715509

出版时间：2007-10

出版时间：旅游教育

作者：陈文生

页数：176

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>

<<酒店经营管理案例精选>>

内容概要

曾有一位酒店职业经理人说过这样的一句话：“做酒店，就是把自己交给了琐碎”，亦即酒店有做不完的“小事”。

在酒店业内还流行着这样一句话：“酒店无小事。

”也就是说，酒店的事看似小，却为大，甚至大到关乎酒店的兴衰存亡。

是啊，“酒店人”都有这样的体会：整天忙忙碌碌于琐碎之中，虽然谈不上轰轰烈烈、惊天动地，但那颗心，犹如悬于空中总放不下，因为小事处之不慎、处之不智，极有可能转化为大事。

尤其在酒店业竞争日益激烈、顾客消费行为日趋成熟的今天，都有可能因小事而影响到酒店的形象、声誉乃至经济效益。

<<酒店经营管理案例精选>>

书籍目录

案例及点评篇前厅类案例大堂里的“女高音”真假币调包记押金收据起风波港币不翼而飞AM的烦恼
阴差阳错“你不能住套房”乱中出错“叫醒”失误的代价报错房号退错房问题出在门卡上的房号张冠
李戴“多心”的客人“10100元”与“11000元”“叫醒”是2点还是14点一次索赔之后因小失大换房的
故事索赔成功的背后被遗忘的房间客房类案例免费洞房竟是标准间可怜与可悲夜半敲门声客人衣服不
见了荞麦皮枕头牙刷已被用过请勿打扰彼果盘非此果盘引来麻烦的名片“雨”中一景地毯“黑洞”事
件扰人的铃声客房参观记假牙事件发现客人“异常”行为之后硬件不足软件补客人自带的洗漱用品不
见了手机事件110V与220V午夜惊魂不幸中的大幸客房里的“撞车事件”滞后的发现餐饮类案例“火星
”事件客人中午要吃早餐……安全类案例营销类案例综合类案例评论篇后记

<<酒店经营管理案例精选>>

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>