

<<金钥匙服务学>>

图书基本信息

书名：<<金钥匙服务学>>

13位ISBN编号：9787563717941

10位ISBN编号：7563717943

出版时间：2012-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：（美）斯蒂尔，（美）艾文斯 著，王向宁 等译

页数：297

译者：王向宁

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>

## <<金钥匙服务学>>

### 内容概要

无论你从事何种职业，只有掌握了合适的工具，才能获得成功之门的“钥匙”。对于活跃在各个酒店里礼宾服务人员来说，这本《金钥匙服务学》(作者霍莉·斯蒂尔、琳·艾文斯)就是最合适的工具。对任何想提供卓越服务的部门亦如此。书中的一纸一页都在为读者提供实实在在的解决方法，以帮助他们提高自己的服务水平。

## 作者简介

孙东，国际金钥匙组织中国区的创始人。

1982年进入广州白天鹅宾馆工作。

1995年，创立国际金钥匙组织中国区总部。

从1995年起，历任国际金钥匙组织中国区首席代表、秘书长、主席，曾被国际金钥匙组织两次授予钻石金钥匙奖章。

至今一直致力于国际金钥匙组织中国区金钥匙的教育培训、会员发展和品牌推广工作。

霍莉·斯蒂尔（右），美国历史上第一位女性“金钥匙”，国际金钥匙组织第一位美国女会员、“荣誉会员”，旧金山君悦大酒店礼宾部创建人，约翰逊和威尔士大学第一位女性及非公司管理者“杰出访问教授”。

霍莉还是哲学家、作家、演说家、培训师和咨询师，作品已被译成25种文字，并拥有自己的培训公司--非常感谢有限公司，客户广泛。

现与丈夫比尔·阿普东居住在加州米尔谷。

琳·艾文斯（左），作家、编辑。

曾从事过企业传播、营销、公共关系等工作。

其参与完成的作品涉及教科书、女性心理类图书、健康养生类图书、通信等多个领域。

琳·艾文斯善于帮助作家润色作品及网络推广。

现定居加州索萨利托市。

<<金钥匙服务学>>

书籍目录

第一章 金钥匙哲学

精神

特征

六C

哲学

金钥匙魔法

奉献

伦理与价值观

直面挑战

常识

幽默感

永葆激情

伴随一生的故事

第二章 像金钥匙一样思考

第三章 乐趣与挑战

第四章 期待什么

第五章 电话礼仪

第六章 构建和维护良好的关系

第七章 常规服务

第八章 如何推荐餐馆?

第九章 科技革新

第十章 网络礼仪

第十一章 礼宾部组织工作

第十二章 化投诉为赞誉

第十三章 轻松减压

第十四章 着装和仪容仪表规范

第十五章 一线故事

第十六章 金钥匙发展历程

第十七章 国际金钥匙组织

第十八章 金钥匙管理

后记

致谢

作者简介

译后记

## <<金钥匙服务学>>

### 章节摘录

小型董事会会议会要求提供VIP级豪华旅游大巴。  
这种巴士通常配备酒吧、高级旋转座椅、电视和先进的音响系统。  
金钥匙可以协助宴会部门完成客人所要求的巴士、厢式车和豪华轿车的全部租赁任务。  
假如某个团体需要一辆摆渡车或者已经安排好了旅游计划时，金钥匙需要同宴会部门随时保持沟通。  
这种紧密合作还包括金钥匙在客人们登记入住的时候会整理出客人信息数据包，向夫妇游客宣传专门为他们量身打造的项目，向客人简单介绍本市情况、分发地图、为客人提供建议、介绍公共交通状况、购物和餐饮情况等。  
这些服务对团体客人是收费的，而金钥匙出色的表现会使宴会部乃至整个酒店大放异彩。  
当宴会部与礼宾部向客户或者客人推销本酒店服务项目时，团体客人也可能想尝试其他餐厅或者夜总会。  
这时宴会总监需要与金钥匙沟通，确定有哪些适合团体预订的餐厅。  
如果在会议期间，客人享受“免费之夜”的话，金钥匙可以为客人提供一份推荐的餐厅和夜总会名单。  
当然，金钥匙仍是焦点所在，他们需要解答客人的问路、提供其他各类信息。  
所以，有时候，酒店会为会议团体单独设立礼宾台。  
我曾接待过一个来自新西兰的很有趣的团体。  
他们每人要往家乡发送120张明信片。  
团队有150个人，每人都要购买120张邮票，由于邮寄量太大，我有点担心，尤其是每天还有其他客人需要邮寄东西。  
我们想了一个办法，记下了每个成员的名字和所发送的明信片数量，然后通过邮资机把明信片盖邮戳并寄走。  
收费单在他们住店的最后一天被放入各自的房费总账。  
如果我们没有用上述办法的话，光一个一个地替客人购买邮票就会花去一周的时间。

^

媒体关注与评论

1993年，我在新加坡首次参加国际金钥匙组织的会议时获赠一本霍莉的书，那是我收到过的最好的礼物，因为它带给我很多思考。

如今，我出任国际金钥匙组织主席，同时也是该组织成立60年来的第二位女主席。

我常回想起你的礼物带给我关于这份职业的启发和教诲，正是因为这份礼物，我得以把这份工作看成是一门艺术。

时至今日，你的激情仍跃然纸上--霍莉·斯蒂尔，真的非常感谢你！

——弗吉尼亚·卡萨莱，国际金钥匙组织现任主席，蒙特利尔索菲特戈尔登米莱酒店金钥匙

在将近20年的时间里，霍莉·斯蒂尔一直鼓舞并激励着世界各地的金钥匙。

她出版的第一本书《至尊服务》为全世界每一位追求专业品质的金钥匙提供了“模板”。

更为可喜的是，她的这本新书将继续引领我们走向未来。

——赖盖瑞·法，2009-2011国际金钥匙组织美国区主席，纽约丽思卡尔顿酒店金钥匙

无

无论你从事何种职业，只有掌握了合适的工具，才能获得成功之门的“钥匙”。

对于活跃在各个酒店里礼宾服务人员来说，这本书就是最合适的工具，对任何想提供卓越服务的部门亦如此。

书中的一纸一页都在为读者提供实实在在的解决方法，以帮助他们提高自己的服务水平。

我们只能对霍莉说，你满足了业界的需求，意义重大。

真的“非常感谢你”。

——莫挈斯·旦瑟，2007-2009国际金钥匙组织美国区主席，国际金钥匙组织区域总监，2009

~ 2011国际金钥匙组织美洲区主席，皮埃尔阿塔丧酒店金钥匙

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>