

<<新编现代宾馆>>

图书基本信息

书名：<<新编现代宾馆>>

13位ISBN编号：9787801586834

10位ISBN编号：7801586832

出版时间：2005-9

出版时间：蓝天出版社

作者：章洁 主编

页数：585

字数：511000

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>

<<新编现代宾馆>>

内容概要

对宾馆（饭店）如何运用规范化管理方式进行有效管理，是总经理管理整个宾馆（饭店）的最终目标。

为了帮助宾馆（饭店）总经理向这个目标努力提高，我们特组织人员编写了《新编现代宾馆（饭店）总经理必读》一书。

本书借鉴有关宾馆（饭店）的管理经验与实践，详细地对宾馆（饭店）总经理应该了解和掌握的管理知识进行了介绍，如宾馆（饭店）的产品特性、倡导员工树立正确的服务观念和服务意识，宾馆（饭店）各部门标准化管理，总经理月度报告与记录表格、宾馆（饭店）人力资源管理以及其他管理等。

该书实用性强，不仅可作为宾馆（饭店）总经理进行规划、管理的参考，还可供宾馆（饭店）总经理规范自身工作、学习，以及对酒店业有兴趣的朋友学习、了解之用。

<<新编现代宾馆>>

书籍目录

第一篇 概论 第一章 宾馆(饭店)的装饰与产口特性 第一节 宾馆(饭店)的装饰 一、现代宾馆的设计 二、现代宾馆的美化 第二节 宾馆(饭店)产品特性 一、宾馆客的房方面 二、宾馆餐饮方面 第二章 宾馆员工要树立正确的服务观念和服务意识 第一节 树立正确的服务观念 一、树立一切从宾客出发的观念 二、更新服务观念是提高宾馆服务质量的保证 第二节 要有良好的服务意识 一、如何认识服务意识 二、服务第一的意识——宾客至上 三、一视同仁的意识——来者都是客 四、如何做好礼仪礼貌服务 第三章 宾馆(饭店)服务用语 第一节 常用礼貌服务用语 一、日常礼貌用语 二、门卫、传达用语 三、总房服务台服务用语 四、客房服务用语 五、餐厅服务用语 六、电话总机服务用语 七、娱乐健身等服务用语 八、桑拿浴美容服务用语 九、商品部服务用语 十、导游、司机服务用语 十一、结账、告别用语 第二节 服务忌语 一、对待体顾客用语及忌用语 二、五十句服务忌语 第二篇 宾馆(饭店)各部门标准化管理 第四章 宾馆(饭店)前厅部服务标准化管理 第一节 前厅部的任务和职能 一、前厅部的任务 二、前厅部的职能 第二节 礼宾服务标准化管理 一、迎宾服务标准 二、行李服务标准 三、派送服务标准 第三节 客房预订标准化管理 第三篇 总经理月度报告与记录表格 第四篇 宾馆(饭店)人力资源管理 第五篇 宾馆(饭店)其他管理附录

<<新编现代宾馆>>

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>