

<<饭店服务员与领班知识手册>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务员与领班知识手册>>

13位ISBN编号：9787801624451

10位ISBN编号：7801624459

出版时间：2002-8-1

出版时间：经济管理出版社

作者：鞠洪恩

页数：232页

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>

## <<饭店服务员与领班知识手册>>

### 内容概要

本书包括：服务人员的仪表；服务人员的素质；服务态度；礼貌服务；主管与领班的工作方法；制度与规范等内容。

## <<饭店服务员与领班知识手册>>

### 书籍目录

第一章服务人员的仪表 一、服务概说 二、容貌 三、姿态 四、风度 第二章服务人员的素质 一、政治道德素质 二、心理素质 三、业务素质 第三章服务态度 一、服务态度概说 二、培养文明的服务态度 三、正确处理服务与被服务的关系 第四章礼貌服务 一、礼貌服务的基本要求 二、礼节 三、礼仪 四、礼貌服务用语 附录一：常用礼貌服务用语 附录二：服务忌语 第五章感情化服务 一、感情化服务的内涵 二、细微化、超常化服务 三、个性化服务 第六章微笑服务 一、微笑服务的作用 二、微笑的表现形式 三、微笑习惯的培养 四、面部表达的忌讳 第七章服务质量 一、服务质量管理 二、开创优质服务 第八章主管与领班的工作方法 一、地位、职责和能力 二、一般工作方法 三、思想工作的方针、原则和方法 四、领导工作的步骤 五、如何建立领导威信 六、领导的用人观 附录三：主管与领班工作经验录 第九章制度与规范 一、职业道德规范 二、岗位责任制 三、“三班教育”制度 四、班组规章制度 五、安全制度 第十章员工培训 一、上岗前的培训 二、上岗后的培训 三、考核 四、培训人员应具备的条件 第十一章总服务台服务 一、概说 二、预定服务 三、前厅迎送服务 四、优质服务安全操作项目 第十二章客房服务 一、概说 二、客房清扫服务 三、客房消毒 四、客房日常服务 第十三章餐厅服务 一、概说 二、餐厅服务基本技能 三、中餐宴会服务 四、西餐服务 第十四章会议服务 一、概说 二、会议优质服务安全操作项目 三、重要会议的组织与服务

<<饭店服务员与领班知识手册>>

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>