

图书基本信息

书名：<<美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训>>

13位ISBN编号：9787801697400

10位ISBN编号：7801697405

出版时间：2005-5

出版时间：时代经济出版社

作者：服务业星级服务培训丛书编委会

页数：419

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>

内容概要

本书是从提高休闲业务质量要求出发，集几十位行业管理精英，按酒店星级评定的要求编撰而成。具体包括服务意识、质量意识、制度意识、美容美发服务流程与规范、健身运动服务流程与规范、桑拿按摩服务流程与规范、足浴中心服务流程与规范、顾客关系管理技巧、促销技巧与手法、安全防范与应急等。

本书内容系统、全面、实用性与可操作相结合，非纯理论、说教式阐述，重在实务的指导与培训，通过深入浅出的方法，使专业知识更具实用价值，更易于实践，具有很强的操作性。

书籍目录

第一章 休闲中心服务基础培训1-1 优质服务意识1-2 服务质量意识1-3 员工制度意识1-4 员工必备素质1-5 员工从业能力1-6 员工从业心理1-7 员工从业观念第二章 美容美发中心服务培训2-1 美容美发师职业素质与形象2-2 美容美发顾客管理技巧2-3 美容美发产品销售2-4 日常工作规范2-5 美容服务流程与规范2-6 美发服务流程与规范2-7 美容手法与技巧2-8 美发手法与技巧2-9 卫生与急救知识第三章 健身运动中心服务培训3-1 健身运动中心岗位职责与工作程序3-2 健身房服务流程与规范3-3 保龄球室服务流程与规范3-4 其它球室服务流程与规范3-5 游泳池服务流程与规范3-6 健身运动中心员工行为规范第四章 桑拿按摩中心服务培训4-1 接待与咨询服务4-2 桑拿服务规范4-3 技师服务工作规范4-4 保健按摩操作程序和方法4-5 泰式保健按摩4-6 日式保健按摩4-7 韩式保健按摩4-8 港式保健按摩4-9 香薰保健按摩第五章 足浴保健中心服务培训5-1 足浴中心服务规范与流程5-2 足浴保健按摩简介第六章 顾客关系管理培训6-1 建立良好的顾客关系6-2 顾客服务常用技巧6-3 顾客抱怨处理技巧第七章 促销活动管理培训7-1 促销实施与管理7-2 折价促销7-3 有奖促销7-4 活动促销7-5 会员制促销第八章 服务场所清洁管理培训第九章 安全防范与应急培训附录 服务人员常用英语口语33句

编辑推荐

运用国际标准化管理的原理和方法，按星级服务标准将各项休闲服务活动程序化、标准化、规范化。以国家相关法规为基准、以顾客需求为导向、以优质服务为宗旨。借鉴国内外数百家休闲娱乐中心的成功经验编撰。是国内第一部具有系统、全面、规范、权威和可操作性强等特点的美容·健身·桑拿·足浴中心的星级服务培训教材。

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>