第一图书网, tushu007.com

<<餐馆楼面管理>>

图书基本信息

书名：<<餐馆楼面管理>>

13位ISBN编号：9787806553671

10位ISBN编号：7806553673

出版时间：2002-06-01

出版时间：广州出版社

作者：林风

页数：376

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书介绍了楼面主管在餐馆前台经营管理中的职责，作为成功的楼面主管需要面临的挑战，楼面主管必备的各种素质等内容。

第一图书网, tushu007.com

<<餐馆楼面管理>>

书籍目录

第一章 楼面主管是前台运作中心
一、楼面主管是日常业务的直接责任人
二、楼面主管是中高层管理运作的基石
三、楼面主管是笼络顾客感情的代言人
四、楼面主管是餐馆形象的标志
五、楼面主管是凝聚员工队伍的关键
第二章 做成功的楼面主管并不容易
一、严峻的环境：从来不乏失败者
二、铁的真实：成功在于楼面管理
三、社会发展对楼面管理的要求日新月异
四、楼面主管必须不断争取素质优势
五、小节尤其不能疏忽
第三章 楼面主管必备素质
一、以深厚的涵养应付餐馆中繁杂的事务
二、以发挥员工的才能带动整体发展
三、以得体的言行博得老板信任
四、以良好的大局观统筹管理
五、以敏锐的洞察力了解顾客心理
第四章 仪表礼节是楼面主管真正的名片
一、首先从微笑服务开始
二、礼貌礼节的实施原则
三、礼貌修养的具体要求
四、用得体的礼貌用语温暖人心
五、谨慎避开餐饮服务的禁忌
第五章 建立高效运作的服务班子
一、了解各岗位职责是合理分工的前提
二、综合考虑影响人员组织的各种因素
三、编制岗位责任书和标准服务规范
四、制定实用的劳力安排指南
五、采用创造性的工作日程安排技术
第六章 进行全面有效的控制
一、质量的总体控制
二、餐厅用品的使用控制不可忽视
三、中餐服务流程的有效控制
四、西餐服务流程的有效控制
第七章 顾客满意是楼面主管的最高目标
一、学会应对不同顾客的技巧
二、培养明星服务员
三、特殊情况特殊处理
四、积极主动地适应顾客需要
五、投顾客所好提供优质服务
第八章 做好上层与员工的“中间人”
一、以“人”为中心的工作
二、知人善任的秘诀
三、管理员工的各方面内容

第一图书网, tushu007.com

四、正确处理上下间的矛盾
五、辅佐上司就是获得权限
第九章 精打细算，掌握楼面帐务
一、没有不会“ 算帐 ”的楼面主管
二、餐饮帐单的管理
三、楼面主管与会计、出纳的沟通
四、餐饮出售环节的管理
五、利润的日常管理
第十章 严格维护楼面环境卫生与安全
一、环境卫生是吸引顾客的前提
二、全面实施餐饮卫生的整体计划
三、防“ 家贼“ 、外盗的各种措施
四、防意外的各种措施
五、防火的各种措施
第十一章 得体应对突发事件的技巧
一、当客人订了餐但超过时间还未到达时
二、当客人自带食品或酒水时
三、当客人反映某种菜肴不熟时
四、当主管带厨师外出生产饮食产品时
五、当发现食品原材料变质或不卫生时
第十二章 向高层管理者的自我发展
一、培养不断更新的经营理念
二、管理行为的自我改进
三、提高解决问题的能力
四、提高向上司提建议的水平争取重视
五、随时了解未来发展趋势
等等

第一图书网, tushu007.com

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