

<<餐饮业接待技巧100招>>

图书基本信息

书名：<<餐饮业接待技巧100招>>

13位ISBN编号：9787810552912

10位ISBN编号：7810552910

出版时间：2002-10-1

出版时间：西南财经大学出版社

作者：毛健

页数：214

字数：130000

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>

<<餐饮业接待技巧100招>>

内容概要

待客服务是服务生与客人的一种思想交流。

本书正是从思想交流这一角度分析待客服务，列举了很多的事例来阐述为什么要这样做、这样说及其代表的意义。

平时，我们和朋友总能进行很好的思想交流。

分析其中的原因，我们就能理解什么是真正的待客之道了。

而且，在工作中还能发现一些令客人满意的服务技巧。

基于这个内容，书中举了很多实例，便于读者理解、总结。

下列这样的人请认真阅读本书： 将待客服务作为业务的人。

充分了解自己行动、言语的意义。

逃避不满的人。

清理解处理不满的本质，将有不满的客人变为店里的固定客。

饭店的管理人员。

使你的理由能让你的属下接受。

本书每一节都是一篇独立的文章，可以从目录中选择阅读。

还有，在最后一节列举了一些待客服务的基本过程，请想一想其中的理由，有不明白的地方，请参照相关章节。

这对待客服务的理解及管理很有帮助。

<<餐饮业接待技巧100招>>

书籍目录

前言第1篇 待客服务的基本心理准备 1. 待客服务的意义 2. 服务生是饭店的代表 3. 理解待客服务与自身成长的关系 4. 考虑客人 5. 对话的原则 寒暄 6. 寒暄的意义 7. 迎客和送客的寒暄 8. 待客的基本用语 9. 问候语 10. 附加语言的使用 态度 11. 服务态度会左右客人的心情 12. 予人好感之根本 13. 保持亲切的笑容 14. 服装、仪表的着重点 15. 举止 16. 背目手足服膺 17. 由于态度而造成不愉快 18. 三思而后行 19. 饭店气氛的营造(互) 20. 饭店气氛的营造(2) 应对 21. 接待方法 22. 满座、同席时的接待 23. 最初的服务 24. 听取、执行客人要求的方法 25. 上菜的方法 26. 中间服务 27. 结账 28. 客人离去后的打扫 说明 29. 要有较好的表达能力 30. 准确清楚地表达自己 31. 根据对方的理解能力 32. 具体说明 33. 调整说话的顺序, 条理清楚 34. 清晰、明亮的声音 语言的使用 35. 语言和心的联系(1) 36. 语言和心的联系(2) 37. 说话要考虑对方的立场 38. 留意否定用语 39. 回避否定用语 40. 声音表现的效果第2篇 处理不满第3篇 部下训练法则

<<餐饮业接待技巧100招>>

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>