

<<里兹-卡尔顿-标定奢华>>

图书基本信息

书名：<<里兹-卡尔顿-标定奢华>>

13位ISBN编号：9787810787970

10位ISBN编号：7810787977

出版时间：2007-3

出版时间：对外经济贸易大学出版社

作者：莫少昆

页数：189

字数：114000

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>

<<里兹-卡尔顿-标定奢华>>

内容概要

世界“酒店之王”里兹-卡尔顿的黄金服务标准堪称典范中的典范，其座右铭“我们都是为绅士和淑女提供服务的绅士和淑女”，百余年来广受赞誉，可以说，任何溢美之辞在这里都不为过。本书便是通过对里兹-卡尔顿酒店发展历程的回顾，全面展现了其服务战略和文化标准，并将这一切以故事的形式向读者娓娓道来。

对于里兹-卡尔顿酒店的全体员工来说，使宾客得到真实的关怀和舒适是其最高的使命。员工保证为宾客提供最好的有好服务和设施，使宾客始终享有热情、轻松和优美的环境与气氛。使宾客在里兹-卡尔顿酒店的经历充满愉快和幸福，甚至要尽量做到宾客未表达的愿望和需要都得到满足。

现在放在你眼前的正是一本能够改变企业服务理念，帮助企业找到服务差距，通过对标杆企业的学习全面提高服务质量水平的大型研究读物。

<<里兹-卡尔顿-标定奢华>>

作者简介

莫少昆，亚太地区著名战略管理、领导力专家。

新加坡国立大学企业管理学院亚太EMBA客座教授、芬兰赫尔辛基经济学院EMBA杰出客座教授、澳大利亚国立大学管理学院MIM客座教授、清华大学经济管理学院EMBA客座教授、对外经济贸易大学EMBA客座教授、中山大学EMBA客座教授、哈尔滨工

<<里兹-卡尔顿-标定奢华>>

书籍目录

第一章 演绎奢华——里兹-卡尔顿酒店溯源 第一节 追溯到19世纪中期的欧洲 偏要做酒店服务业 再好也不是我的酒店 这才是我的酒店 第二节 海外投资, 标定奢华 进军美国波士顿 标定豪华之格局 第三节 全球推广, 霸气十足 里兹-卡尔顿酒店大事记第二章 三代英才——薪传酒店服务战略 战略一 精细别致定标准——奠定传统的里兹 独具匠心的酒店选址与规划 锻造超乎想象的服务 广揽人才、礼贤下士的管理 服务故事 故事1 为客人“摘”月亮 故事2 里兹屡屡挑战传统 战略二 精益求精 塑造卓越——质量为先的舒尔茨 秉承里兹的服务理念 启动国家质量奖评判标准 以人为本, 打造团队 服务故事 故事 舒尔兹的管理风格 战略三 精心谋划求发展——全球扩张的高思盟 服务故事 故事1 千禧年的“饕餮盛宴” 故事2 备受呵护的小客人第三章 五大标准一共铸酒店黄金服务文化 标准一 信条 内容与诠释 服务故事 故事1 不是儿女, 胜似儿女 故事2 了不起的欧娜 故事3 病中见真情 故事4 一条腰带的故事 标准二 座右铭 内容与诠释 服务故事 故事1 婚礼难忘。真情难忘 故事2 我的孩子不再孤僻 故事3 痛并快乐的蜜月 标准三 服务三步骤 内容与诠释 服务故事 故事1 你怎么知道我的名字?! 故事2 热情难拒巴厘岛 故事3 六十多年前的寻址 标准四 员工基本准则20条 内容与诠释 服务故事 故事1 真情千金难买 故事2 您尽管放心点餐好了 故事3 “一定要及时送到!” 故事4 乘摩托游上海 故事5 难忘的一夜 故事6 等班车的际遇 标准五 员工誓言 内容与诠释 服务故事 故事 小纸条的力量第四章 博维咨询服务点评 里兹-卡尔顿酒店——绝色的浪漫, 人间的天堂 豪华时尚的经营定位 全面具体的质量要求 注重细节的服务传统 以人为本的员工管理 培训为重的培养方案附录 里兹-卡尔顿酒店服务链接 美孚石油公司的三个标杆主要参考书目和资料

<<里兹-卡尔顿-标定奢华>>

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>