

图书基本信息

书名：<<东方名家 现代酒店服务与管理7VCD(VCD)>>

13位ISBN编号：9787880157567

10位ISBN编号：7880157565

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

张志军，资深酒店管理专家，北京派雷斯酒店管理顾问有限公司总经理，长期从事合资饭店的经营与管理，曾任中国旅游饭店业协会常务理事、北京长城饭店、北京贵宾楼饭店高级经理、北京燕莎中心凯宾斯基饭店中方总经理。

在中西文化的撞击与交融中，使他对饭店业经营规范及国际惯例深有感悟。

书籍目录

- 第一集 我国现代饭店业的兴起与发展
- 第二集 饭店服务是商品吗
- 第三集 不是所有的客人都是你的客人
- 第四集 没有高价格只有卖不出去的价格
- 第五集 你的客人是竞争对手抢走的吗
- 第六集 客人是怎样判断服务质量的
- 第七集 如何处理好客人的投诉
- 第八集 饭店谢绝客人自带酒水合理吗
- 第九集 为什么住房结账定在中午12点
- 第十集 饭店经理需要的能力和素质
- 第十一集 饭店管理中的东西方文化
- 第十二集 业主与饭店管理公司合作的四种模式
- 第十三集 对话与答疑（一）
- 第十四集 对话与答疑（二）

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>