第一图书网, tushu007.com

<<东方名家 现代酒店服务与管理7VCD>>

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

第一图书网, tushu007.com

<<东方名家 现代酒店服务与管理7VCD>>

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。

第一图书网, tushu007.com

<<东方名家 现代酒店服务与管理7VCD>>>

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)

第一图书网, tushu007.com <<东方名家 现代酒店服务与管理7VCD>>

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