

<<酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)>>

图书基本信息

书名：<<酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)>>

13位ISBN编号：9787880159608

10位ISBN编号：7880159606

出版时间：北京大学音像出版社

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>

<<酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)>>

内容概要

饭店员工是否懂得和运用现代商务活动中的基本礼仪，不仅反映出员工自身的素质，而且折射出企业的文化水平和经营管理境界。

而服务意识是体现企业文化的一种表达方式，在市场竞争条件下，企业竞争首先是员工素质的竞争。所以，怎样有效提高员工的素质，使其更代表企业形象，使沟通和合作更加顺畅，并为酒店创造更多的效益等，是现代企业的当务之急。

礼仪，是律己、敬人的表现形式和行为技巧，是个人素养和社会观的外在表现，也是企业形象的具体表现。

对于在酒店工作的职业人士来说，学习商务礼仪及服务意识可以有效塑造自己的素质和专业形象，使交往对象产生规范、严谨、专业、有礼、有节、周到、细致等良好印象，从而形成酒店独特竞争优势。

随着酒店的客人来源越来越全球化，商务礼仪扮演着越来越重要的角色。

商务礼仪已经成为现代酒店服务环节中必不可少的交流工具，越来越多的酒店都把商务礼仪作为员工基本的知识要求。

孟子曰：“恭敬之心，礼也”，尊敬是礼仪情感的基础。

在社会交往中，人与人是平等的，尊敬、关心交往对象，是获得对方尊敬的有效方式。

“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之。”

“尊敬是相互的，你尊敬了别人，别人当然能理解你的良苦用心，接受你的善意，继而“投之以桃，报之以李”。

通过本课程您将学习到：

明确商务礼仪在酒店服务中的重要性，知道良好的礼仪是企业的利润保障。

掌握在酒店内仪容仪表、着装、姿势仪态的注意要点。

提高商务场合中待人接物、语言艺术的技能。

掌握酒店内良好服务意识的要点。

掌握拜访客人时的礼仪——酒店推销的成功砝码。

运用周到细致的服务意识赢取客人的“芳心”

谁需要学习本课程：

酒店餐饮高层管理者——熟知各种商务礼仪、签字仪式、会谈等场合的礼仪及要求。

酒店餐饮内部训导师——掌握各个层级礼仪礼貌、服务意识的要求，在企业内培训，形成规范。

酒店销售部人员——运用商务礼仪，接触和接待客人时使之留下良好的印象。

酒店餐饮各部门服务人员——运用礼仪来规范自己的行为，使自己的服务流露出酒店服务水准。

各大中专院校酒店/餐饮/旅游专业及礼仪专业。

书籍目录

第一讲 酒店服务礼仪概述

- 1.前言
- 2.商务礼仪 酒店利润
- 3.商务礼仪包含的内容
- 4.顾客喜欢的服务人员

第二讲 酒店员工的仪容仪表（上）

- 1.引言
- 2.头发是你的第二张脸
- 3.容光焕发全靠脸
- 4.酒店员工手部要求

第三讲 酒店员工的仪容仪表（中）

- 1.酒店员工脚部要求
- 2.仪容仪表是服务意识的先决条件
- 3.服务中各种姿势的要领
- 4.手势——服务人员的制胜法宝

第四讲 酒店员工的仪容仪表（下）

- 1.鞠躬的艺术
- 2.视线的礼仪
- 3.最佳的服务距离
- 4.克服不雅的姿势

第五讲 酒店员工的语言艺术（上）

- 1.如何自我介绍
- 2.如何介绍他人
- 3.如何称呼他人
- 4.如何向他人致意

第六讲 酒店员工的语言艺术（下）

- 1.你会微笑吗
- 2.鼓掌也能分出绅士来
- 3.怎样赞美陌生客人

第七讲 为女士服务的礼仪（上）

- 1.引言
- 1.与女士行路时的注意事项
- 2.与女士乘车时的注意事项
- 3.如何让女士感觉你很尊重她（一）

第八讲 为女士服务的礼仪（下）

- 1.如何让女士感觉你很尊重她（二）
- 2.如何让女士身边的男士有面子
- 3.如何与女士避免不必要的接触
- 4.给女士点烟的技巧

第九讲 酒店员工的社交礼仪（上）

- 1.交换名片的礼仪
- 2.共同乘车的礼仪
- 3.共乘电梯的礼仪

第十讲 酒店员工的社交礼仪（中）

- 1.电话礼仪

<<酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)>>

2.如何拜访客户（一）

第十一讲 酒店员工的社交礼仪（下）

1.如何拜访客户（二）

2.餐饮礼仪

3.如何与他人进行交往

4.其他社交礼仪

第十二讲 更多的服务意识

1.公关形象意识

2.经营成本意识

3.安全意识

4.创新意识

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>