

<<如何打造一流服务团队(4DVD)>>

图书基本信息

书名：<<如何打造一流服务团队(4DVD)>>

13位ISBN编号：9787883032892

10位ISBN编号：7883032895

出版时间：北京高教音像出版社

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>

## <<如何打造一流服务团队(4DVD)>>

### 内容概要

个人为副，团队为王。

基层班组是企业里最小的细胞，细胞的连接，要靠班组长。

张瑞敏提出“把简单的事情重复做好”，牛根生的“财散人聚，财聚人散”都包含着抓住基层，抓住班组长的含义。

那么，班组长应如何定位自己的角色？

如何带领团队做好优质服务呢？

著名酒店餐饮管理专家易钟老师，将手把手教您如何从对内、对外两个角度全方位打造优质的服务团队，同时做好服务团队的带领者和推动者，协助解决内外沟通的种种障碍，提升服务质量和业绩。

适合对象：酒店、酒楼的服务经理、领班、主管。

## <<如何打造一流服务团队(4DVD)>>

### 书籍目录

- 一、认清角色 打造优质服务团队
  - 员工与领班的区别
  - 领班角色认知
- 二、对内：高效服务团队的带领者
  - 案例分析：明星1+1=?
  - 高效服务团队带领者的注意点
- 三、如何做好团队协作
  - 案例分析：肯德基的面试记录
  - 做好团队协作的建议
- 四、有效沟通：表达与倾听技巧
  - 有效沟通的建议
  - 酒店布置任务六部曲
- 五、有效沟通：倾听与批评技巧
  - 有效倾听建议
  - 有效沟通的建议
  - 沟通中赞扬员工的5个原则
  - 案例分析：某酒店管理者杜绝的十种沟通语言
- 六、对外：做好优质服务的推动者（上）
  - 如何做好VIP客人的接待
- 七、对外：做好优质服务的推动者（下）
  - 关注老客户的建议
  - 提高服务销售的建议
- 八、关注客户不满和投诉
  - 案例分析：某酒店消除顾客不满六步曲
  - 关注顾客不满和投诉的建议

<<如何打造一流服务团队(4DVD)>>

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>