

<<如何服务好客户(两种封面随机发)>>

图书基本信息

书名：<<如何服务好客户(两种封面随机发送) (4DVD)>>

13位ISBN编号：9787883032922

10位ISBN编号：7883032925

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>

<<如何服务好客户(两种封面随机发)>>

内容概要

现代生活，人们交往日益广泛，工作生活中不断地要结交新的朋友、认识新的面孔，酒店往往就成为人际交往中的一个重要场所。

酒店服务是一种艺术与表演，服务水平的高低直接影响着酒店的经济效益与社会效益。

而酒店服务员不仅体现的是个人的基本素质，也折射出一个酒店的整体形象。

如果您的服务体贴周到，您的客户将难以忘怀。

那到底怎么做才能成为一名专业的酒店服务人员呢？

著名酒店餐饮管理专家，易钟老师将带您走进酒店服务的殿堂，为您呈现五星级员工的服务秘诀，缔造高品质的服务。

适合对象：酒店基层服务员。

<<如何服务好客户(两种封面随机发)>>

书籍目录

服务秘诀一：优秀员工知道自己为何做酒店

深刻认识什么是酒店

酒店给我们的回报是什么？

分享：感恩表

如何理解自己的角色

服务秘诀二：拥有积极的态度是做服务的根本

分享：工作服务态度自测表

保持微笑建议

自我激励语言

案例分析：某酒店员工对顾客的理解

分享：工作责任意识自测表

服务秘诀三：只有专业才能称得上是优秀—每天进步一点点（上）

提高专业能力，熟练掌握的必备技能

服务秘诀三：只有专业才能称得上是优秀—每天进步一点点（下）

如何有效学习

服务秘诀四：处处用心，完美无缺

分享：某酒店的“六心”服务

如何做到用心服务

服务秘诀五：善于帮客人解决特殊要求

帮客人解决特殊要求的建议

分享：某酒店员工面对顾客“对”的说法

分享：某酒店服务中“不”的忌语

<<如何服务好客户(两种封面随机发)>>

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>