

<<一线服务员实战服务技巧(4DVD)>>

图书基本信息

书名：<<一线服务员实战服务技巧(4DVD)>>

13位ISBN编号：9787883033004

10位ISBN编号：788303300X

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>

## <<一线服务员实战服务技巧(4DVD)>>

### 内容概要

现代饭店管理之父斯塔特勒曾说过：“饭店仅出售一种特殊商品——服务”，服务是酒店的灵魂。一流的服务来自于一流的员工，优秀的员工持续为顾客提供优质服务，企业的发展才能一日千里。那么，处于这样一个以服务缔造竞争优势的时代，作为服务载体的服务员，应该具备什么样的服务意识？  
如何提高服务技巧？  
如何抓住服务中的销售时机？

著名酒店餐饮管理专家，易钟老师，将通过经典案例、角色扮演、实战辅导为企业揭开服务的秘诀，拉近与顾客的距离，打造一流的员工，成就一流的酒店。

适合对象：酒店基层服务员。

## <<一线服务员实战服务技巧(4DVD)>>

### 书籍目录

#### 一、什么是服务

分享：服务练习，您属于哪类员工？

四种类型员工应如何做好服务？

#### 二、一流员工应该具备怎样的服务意识（上）

案例分析：如何从做与不做过渡到做与怎样做？

分享：某酒店员工服务意识10条要求

#### 三、一流员工应该具备怎样的服务意识（下）

案例分析：熟知酒店产品

案例分析：客人在餐厅消费动机

#### 四、分析消费行为 把握服务技巧

情境导入：顾客消费类型识别与应对

点菜八步曲

#### 五、点菜六大方式与点菜中的销售时机

#### 六、实战点菜销售语言技巧

富兰克林成交法

非此即彼成交法

家庭策略成交法

行为暗示成交法

附和认同法（顺着客人说）

加除成交法

贴心秘书成交法

举例法

语言选择法

引导问法

分享：注重点菜服务语言的规范、服务语言练习

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>