

<<饭店服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787887270146

10位ISBN编号：7887270146

出版时间：1970-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：魏洁文，许鸽文 主编

页数：71

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>

<<饭店服务实训教程>>

前言

常应友人之约去各地讲讲饭店，每每商讨授课内容时，主人大多会给出“饭店业发展潮流”或“饭店业发展趋势”之类的题目，对此，我常感无奈。

长期以来，中国饭店业发展与浮躁并存——投资者因过度地关注饭店的可观赏性而忽视了它的使用性，经营者因太热衷于追逐所谓的潮流而淡忘了饭店的本分。

也正因为此，用超一流的装修、装饰材料和不入流的服务及使用功能组合而成的饭店遍布全国、比比皆是，这就是中国饭店业当今多少有些令人难堪的现状。

我始终固执地认为，饭店人既要开放的胸襟去吸取新思想和新技术，同时也更需要以严谨的专业态度坚守自己的本分，这个本分就是通过殷勤、周到、专业的服务照顾好每一位客人。

我们每一位“开店”的人都不可因寻找那些似有似无的“捷径”而漠视了掌握“伺候”好客人的本领的极端重要性。

服务不仅是饭店类企业的生存之道，也体现着真正饭店人的职业素养。

优质的服务就是良好的意识、规范的操作、得体的语言、常有的微笑和杰出的效率的集成。

今天，这种品质的最终形成离不开观念的转变和高水平的培训。

为此，我隆重地推荐由浙江商业职业技术学院魏洁文教授、杭州开元名都大酒店许鸽文总经理等学者专家编制的《饭店服务实训教程》教学光盘。

这套教材以厚重的学术功底，深入浅出地对饭店各主要面客岗位的操作规范作出了详尽且专业的梳理，同时又以影像和文字相结合的创新方式，给人以强烈的现场感觉，具有突出的示范效果和实用价值。

。

<<饭店服务实训教程>>

内容概要

隆重推荐由浙江商业职业技术学院魏洁文教授、杭州开元名都大酒店许鸽文总经理等学者专家编制的《饭店服务实训教程》教学光盘。

这套教材以厚重的学术功底，深入浅出地对饭店各主要面客岗位的操作规范作出了详尽且专业的梳理，同时又以影像和文字相结合的创新方式，给人以强烈的现场感觉，具有突出的示范效果和实用价值。

相比传统教材，它更加关注学习者的需要与感受，更能激发学习热情，提高学习成效；无疑这是一套集专业性和应用性于一身，教学与培训皆宜的新颖教材。

<<饭店服务实训教程>>

书籍目录

前厅服务 一、电话预订服务 二、散客抵店行李服务 三、散客入住服务 四、外币兑换服务 五、贵重物品寄存服务 六、叫醒服务 七、商务中心服务 八、租车服务 九、散客离店行李服务 十、散客离店服务 十一、VIP入住接待服务 客房服务 一、客房清扫 二、VIP接待服务 三、管家服务 四、夜床服务 五、物品租借服务 六、洗衣服务 七、擦鞋服务 八、客房地毯干洗 九、客房地毯水洗 餐饮服务 一、大堂吧服务 二、西餐摆台 三、西餐服务 四、客房送餐服务 五、自助早餐服务 六、中餐摆台 七、中餐零点服务 八、中餐宴会服务

<<饭店服务实训教程>>

章节摘录

插图：（二）宾客抵店时的服务1.到达前检查自己的仪容仪表。

2.到梯厅口站立引领前，将客房门先打开，用客用取电卡接通电源，方便VIP宾客进房。

3.迎候客人。

VIP客人到达总台、服务员冲泡茶水后到达梯厅口站立迎候。

站在梯厅口一侧，面带微笑，挺胸收腹，目光自然关注电梯的运行情况，双手在体前自然交叉。

4.引领服务。

与客人沟通时注意使用尊称，应将五指并拢向客人指示方向，用最近的路线引领客人到达房间，引领时走在客人左前方1~2步。

5.送茶服务。

（1）拿欢迎茶到房间门口，按敲门程序进入客房，按规范敲门，向客人说明来意，在客人同意后再进房。

（2）把欢迎茶送到指定位置，并告知客人所提供的服务及联系方式。

按规范将茶壶内的茶水注入到茶杯中，注意茶水不要外溅，茶杯中的茶水控制在8分满左右。

6.向客人道别并离开房间。

离开时后退2~3步再转身，到房门口轻轻为客人把门带上。

（三）住店期间的服务1.客史收集每次进房打扫前先环视客房，做好客人的起居习惯和喜好的信息收集工作，并记录在客史档案本中，并能根据收集到的客史做好个性化服务。

2.小整理服务

<<饭店服务实训教程>>

编辑推荐

《饭店服务实训教程(前厅服务·客房服务·餐饮服务)》：校企深度合作，全真实景拍摄，国际先进标准，教育培训皆宜内附3张DVD光盘及详解手册200分钟播放时长浙江商业职业技术学院与杭州开元名都大酒店联合制作中国旅游饭店业协会推荐教材浙江省“十一五”重点教材

<<饭店服务实训教程>>

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>