

<<饭店服务心理与待客技巧>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务心理与待客技巧>>

13位ISBN编号：9787113122263

10位ISBN编号：7113122264

出版时间：2011-2

出版时间：中国铁道

作者：王立职//黄爱时

页数：182

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>

<<饭店服务心理与待客技巧>>

内容概要

《中等职业学校酒店服务与管理专业规划教材：饭店服务心理与待客技巧》根据对学生需求和职业需求的调查，设置了前厅服务心理与待客技巧、客房服务心理与待客技巧、餐饮服务心理与待客技巧、康乐服务心理与待客技巧、吧间服务心理与待客技巧、VIP服务心理与待客技巧、员工及管理者心理与调适技巧等7个单元共19个任务。

通过完成19个任务的学习，学习者应能够分析客人的心理需求，运用待客技巧，于客人开口之前提供个性化服务。

热爱酒店服务与管理的工作、热爱酒店事业，成为酒店文化的践行者和传播者，实现满意、超值、惊喜的服务理想。

本教材适合作为酒店服务与管理及相关专业的教材，也可用作服务行业的培训教材、自学用书和参考用书。

<<饭店服务心理与待客技巧>>

书籍目录

前厅服务心理与待客技巧
来客服务心理与待客技巧
住客服务心理与待客技巧
去客服务心理与待客技巧
客房服务心理与待客技巧
来客服务心理与待客技巧
住客服务心理与待客技巧
去客服务心理与待客技巧
餐饮服务心理与待客技巧
宴会服务心理与待客技巧
零点服务心理与待客技巧
康乐服务心理与待客技巧
健身服务心理与待客技巧
球类服务心理与待客技巧
水休闲服务心理与待客技巧
吧间服务心理与待客技巧
茶客服务心理与待客技巧
酒客服务心理与待客技巧
咖啡服务心理与待客技巧
VIP服务心理与待客技巧
政府VIP服务心理与待客技巧
酒店VIP服务心理与待客技巧
自认VIP服务心理与待客技巧
员工及管理者心理与调适技巧
员工心理与调适技巧
管理者心理与调适技巧
心理的起源及管理心理学发展历程
参考文献

<<饭店服务心理与待客技巧>>

章节摘录

(三) 心理过程在服务中的应用 心理过程是指人在客观事物的作用下, 在一定时间内大脑反映客观事物的活动过程。

这个过程包括认识过程、情感过程、意志过程三个阶段。

1. 认识过程 认识过程是指人们认识客观事物获得知识的心理过程。

这个过程包括注意现象和感觉、知觉、记忆、想象、思维等心理活动。

认识过程的本质是感受信息、处理信息, 其功能是揭示事物的本质, 以及事物之间的关系和规律。

认识过程对客人消费心理影响巨大。

客人通过观察、聆听、嗅闻、辨味、触摸等感受活动, 获得酒店体验, 形成对酒店的整体印象根据亲身体验进行分析、综合、比较、想象等心理活动, 评价酒店服务水准, 作为选择酒店的依据。

所以认识过程是形成正确心理的前提。

2. 情感过程 情感过程是指人们对外界事物的内心体验的心理过程。

人在外界事物的积极作用下, 总会产生满意、愉悦、赞赏、惊喜、崇敬等反应; 而事不遂愿时, 则会出现不满、厌恶、烦躁、鄙视等反应。

客人对酒店的环境、设施、服务项目、服务水准等方面都存在内心体验。

舒适的环境、周到的服务、热情的态度、礼貌的举止、温馨的语言等, 会愉悦客人。

.....

<<饭店服务心理与待客技巧>>

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>