

<<饭店服务常见案例570则>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务常见案例570则>>

13位ISBN编号：9787503218088

10位ISBN编号：7503218088

出版时间：2001-3

出版时间：中国旅游出版社

作者：宋晓玲 编

页数：200

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>

<<饭店服务常见案例570则>>

内容概要

本书是由饭店专业人员在研究中外饭店服务过程中将常见问题分析与归纳之后编写而成的。本书有三个特点：第一，案例选自饭店服务过程中常见突发与疑难事例，具有代表性；第二，案例的分析与疑难问题的处理，经过饭店实践证明是行之有效的，具有实用性；第三，在问题的分析与处理过程中较好地体现了原则性与灵活性的统一，具有技巧性。

本书阅读对象为饭店管理与服务人员、旅游院校与旅游专业的师生、其他服务行业的工作人员。

<<饭店服务常见案例570则>>

书籍目录

一、公共部分

(一)形体规范

- 1、男员工站立时，怎么办？
- 2、女员工站立时，怎么办？
- 3、站立着与客人交谈时，怎么办？
- 4、为客人指示方向时，怎么办？
- 5、行走时，怎么办？
- 6、迎面遇见客人，为其让路时，怎么办？
- 7、客人从背后过来，为其让路时，怎么办？
- 8、带位员迎宾时，怎么办？
- 9、送走客人时，怎么办？

(二)礼节规范

- 10、称呼客人时，怎么办？
- 11、使用服务敬语时，怎么办？
- 12、为客人做介绍时，怎么办？
- 13、被介绍时，怎么办？
- 14、跟客人握手时，怎么办？
- 15、跟客人行颌首礼时，怎么办？
- 16、跟客人行鞠躬礼时，怎么办？
- 17、跟客人行拱手礼时，怎么办？
- 18、跟客人行合十礼时，怎么办？
- 19、跟客人行举手礼时，怎么办？
- 20、为客人助臂时，怎么办？
- 21、递送帐单给客人时，怎么办？
- 22、接受或递送名片时，怎么办？
- 23、入座跟客人交谈时，怎么办？
- 24、跟客人一起乘坐电梯时，怎么办？
- 25、进入包厢或贵宾室时，怎么办？
- 26、给客人送鲜花时，怎么办？
- 27、跟客人一起乘坐小轿车时，怎么办？
- 28、接听电话时，怎么办？
- 29、如果对方要找的人不在，怎么办？
- 30、终止电话时，怎么办？
- 31、挂发电话时，怎么办？
- 32、用电话沟通时，怎么办？

(三)仪容仪表

- 33、穿着制服时，应注意什么？
- 34、佩戴名牌时，应注意什么？
- 35、穿着鞋袜时，应注意什么？
- 36、佩戴饰物时，应注意什么？
- 37、男员工上岗前头发修饰，应注意什么？
- 38、女员工上岗前头发修饰，应注意什么？
- 39、男员工上岗前的个人卫生，应注意什么？
- 40、女员工上岗前的个人卫生，应注意什么？
- 41、女员工上岗前化妆，应注意什么？

<<饭店服务常见案例570则>>

42、要保持良好的表情，怎么办？

(四)宾客关系

43、区分饭店的贵宾时，怎么办？

44、客人要向服务员敬酒时，怎么办？

45、晚上客人打电话缠住服务员，要求陪其聊天

.....

二、前厅部

三、客房部

四、餐饮部

五、保安部

六、康乐部

<<饭店服务常见案例570则>>

编辑推荐

《饭店服务常见案例570则》阅读对象为饭店管理与服务人员、旅游院校与旅游专业的师生、其他服务行业的工作人员。

<<饭店服务常见案例570则>>

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>