

<<星级饭店经典服务案例及点评>>

图书基本信息

书名：<<星级饭店经典服务案例及点评>>

13位ISBN编号：9787503234484

10位ISBN编号：7503234482

出版时间：1970-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：全国旅游星级饭店评定委员会办公室 编

页数：349

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>

## <<星级饭店经典服务案例及点评>>

### 前言

今年是我国改革开放30周年，也是旅游饭店星级标准颁布实施20周年。30年来，饭店业作为旅游业改革开放的形象和窗口，产业规模不断扩大，产业素质逐步提升，产业形态日趋多元化，对促进国民经济发展和社会进步做出了积极贡献。饭店星级标准开创了旅游行业标准化管理的先河，提升了星级饭店的品牌效应，星级品牌已经成为很多领域产品质量或服务档次的象征。

为纪念改革开放30周年，认真总结饭店服务的实践经验，促进饭店服务质量的提升，2007年，全国旅游星级饭店评定委员会办公室在全国星级饭店中开展了经典服务案例征集活动。

这

## <<星级饭店经典服务案例及点评>>

### 内容概要

为纪念改革开放30周年，认真总结饭店服务的实践经验，促进饭店服务质量的提升，2007年，全国旅游星级饭店评定委员会办公室在全国星级饭店中开展了经典服务案例征集活动。这项活动得到了各省、自治区、直辖市旅游星级饭店评定委员会办公室和许多星级饭店企业的积极响应，共征集案例1300多例。我们从中筛选了288个案例，汇编成《星级饭店经典服务案例及点评》，其中包括前厅、客房、餐饮、安保和其他五个部分。这些案例都是各个星级饭店提供的，发生在饭店的真实事例，具有一定的典型性和启发性，而且每个案例后面都附有参考点评，相

## <<星级饭店经典服务案例及点评>>

### 书籍目录

第一部分 前厅一、只需多做一点二、千里追电脑三、客人的面子四、两张房卡五、泡沫箱事件六、听到客人的训斥之后七、这属于自动退房吗八、一元话费九、一枚失而复得的钻戒十、当总台查不到住店客人信息时十一、规范服务和超常服务十二、毛巾被拆封后十三、此房该由谁来买单十四、无声的服务十五、一个电话挽救一条生命十六、客人又回来了十七、不要让客人感到尴尬十八、不能泄露住客的房间号码十九、由一个预订引起的反思二十、“包裹”风波二十一、一杯自来水的故事二十二、一次特殊的取款业务二

## <<星级饭店经典服务案例及点评>>

### 章节摘录

2002年8月9日上午，酒店大堂收银台前挤满了正在结账的客人。收银员小陈和小唐面带微笑，有条不紊地为前来结账的客人服务。

这时417房的客人刘先生来到小陈面前，“小姐，结账。

”“请问您住哪间房？”小陈问道。

“417房，这是钥匙。

”刘先生回答道。

“请稍等。

”小陈拿起话筒接通四楼服务员电话，并报417房退房。

过了一会儿，四楼服务员打来电话称房间少了两个高档衣架。

“对不起，先生。

”小陈微笑着对刘先生说：“您的房间少了两个衣架。

”刘先生好像有所准备，立刻否认带走了衣架。

收银员小陈马上意识到出了问题，便立即通知

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>