

<<酒店餐饮金牌服务员培训手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店餐饮金牌服务员培训手册>>

13位ISBN编号：9787504460233

10位ISBN编号：7504460230

出版时间：2007-11

出版时间：中国商业出版社

作者：奚华 主编

页数：295

字数：280000

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>

<<酒店餐饮金牌服务员培训手册>>

内容概要

我们根据我国餐饮酒店业的实际，特别编写了这本《酒店餐饮金牌服务员培训手册》献给大家。本书咨询了长期从事餐饮业研究的专家和具有丰富经验的餐饮服务人员，从服务员的形象设计、仪表修养到餐饮服务的基本操作和业务规范；从最基本的概念讲到涉及服务领域的各个方面的专业知识，以整个服务流程贯穿全书，深入浅出地介绍了现阶段餐饮服务领域的技术和经验。这本书既可以作为宾馆、酒店、咖啡屋等餐饮服务场所工作人员的一本难得的培训教材，也可以作为从事餐饮业或服务业的人员的一本参考书。

<<酒店餐饮金牌服务员培训手册>>

书籍目录

第一章 餐饮服务语言礼仪培训 一、服务员的仪容仪表要求 仪容仪表要求 服装整洁大方要求 二、服务员的仪态 稳重的服务仪态 优美文雅的站姿 端庄稳重的坐势 轻快自然的行姿 具有表现力的手势 三、服务中的送客礼仪 迎客送客礼仪 鞠躬致意礼仪 介绍礼仪 次序礼仪 寒暄礼仪 接待外宾的礼仪 四、餐饮服务员的语言表达技巧培训 餐饮服务规范用语培训 餐饮礼貌服务用语 接打电话的艺术语言 手势用语的艺术 与顾客进行沟通 与顾客交谈的忌语 五、赞美顾客的技巧 赞美的准则 赞美顾客的时机 赞美顾客的技巧 六、说服顾客的窍门 分析说服对象 让顾客接受 七、拒绝顾客的要求 认真倾听顾客的要求 礼貌拒绝顾客的方式第二章 餐饮服务员的业务素质培训 一、餐前准备 餐厅的设施与布置 餐巾折花 摆台第三章 餐饮服务员专业知识培训第四章 各类餐饮服务培训第五章 酒店服务员的技能培训第六章 餐饮服务推销培训第七章 宴会服务的培训第八章 餐厅酒店接待服务培训第九章 必备的餐饮知识和规范

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>