

<<餐饮行业优秀领班技能培训手册>>

图书基本信息

书名：<<餐饮行业优秀领班技能培训手册>>

13位ISBN编号：9787504559685

10位ISBN编号：7504559687

出版时间：2007-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：林长青

页数：183

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>

## <<餐饮行业优秀领班技能培训手册>>

### 内容概要

优秀领班是餐饮企业文化的传道者，他们通过自己良好的行为习惯向同工传递企业文化，让企业文化不再是高高挂在墙上，密密麻麻写在纸上，口口声声念在嘴上，而是深深烙在每个员工的心上，体现在每个员工的行动上。

其影响力和重要性不容忽视。

本书从领班的角色认知、工作务实、能力提升三个方面进行阐述，以简单的道理启发领班的思路，再以领班工作案例分析启发管理思路，试图为餐饮领班提供一张目的明确、规范分明、易于操作的自我修炼地图，并从作者多年的餐饮从业经验和给餐饮企业进行培训的角度，用现场互动和案例分析的培训形式，精彩演绎优秀餐饮领班的成功方法。

让读者读其书，如同参加现场培训，极大的提高读者学习的兴趣和效率。

坚持按本书指引的方向努力，相信下一个优秀的餐饮领班就是你！

<<餐饮行业优秀领班技能培训手册>>

作者简介

林长青，工商管理硕士，中国第一位CTM（Cost technique marketing）专家。  
中国餐饮成本管理网首席培训师，餐饮职业经理人，劳动部高级人力资源管理师，曾受邀在各著名大学MBA班授课，经林老师培训的优秀餐饮经理人达5000人次。

## <<餐饮行业优秀领班技能培训手册>>

### 书籍目录

前言  
第一篇 角色认知篇  
第一章 领班任职要求 第一节：领班的定义及其他位和作用 第二节：领班职业观念要求  
第二章 领班工作职责要求  
第三章 领班角色和素质要求 第一节：优质服务推动者 第二节：厅面实地教练员 第三节：顾客营养导师与餐厅问题过滤器 第四节：迎新大使 第五节：领班个人素质和能力要求 第六节：领班自我能力提高的12种途径和八项技能要求  
第四章 领班的工作基础及其基本技能 第一节：掌握酒水知识及其服务技能 第二节：掌握各地菜品知识及其服务技能  
第二篇 工作实务篇  
第五章 领班如何处理顾客投诉 第一节：领班处理投诉的原则 第二节：领班处理顾客投诉三步曲 第三节：领班处理投诉的典型事例  
第六章 厨房主管自我管理 第一节：何谓星级服务 第二节：领班如何制定星级服务流程  
第七章 领班多元化销售技巧 第一节：领班销售前准备工作 第二节：如何接触顾客 第三节：推介技巧 第四节：处理销售异议 第五节：领班销售要诀及避讳  
第八章 领班如何接待宴会服务 第一节：宴会服务心态 第二节：宴会销售 第三节：宴会准备工作事项 第四节：宴会当天主持技巧 第五节：宴会服务流程策划  
第九章 领班对员工的管理技巧 第一节：领班管理功能 第二节：领班管理方式 第三节：领班管理员工的原则 第四节：领班自我管理法  
第三篇 能力提升篇  
第十章 提升领班培训员工的能力 第一节：为什么要进行员工培训 第二节：领班如何进行员工培训  
第十一章 领班工作计划能力提升 第一节：领班如何制定有效计划目标 第二节：领班要制定哪些工作计划  
第十二章 领班沟通能力提升 第一节：了解有效沟通，做一位受欢迎的餐饮领班 第二节：有效沟通的步骤 第三节：不同风格的人际沟通方式  
第十三章 领班绩效考核与面谈技巧提升 第一节：领班对绩效管理应有的认知 第二节：如何进行绩效评估作业 第三节：绩效面谈技巧 第四节：绩效面谈技巧案例与练习题  
第十四章 领班团队管理能力提升 第一节：认识团队建设 第二节：掌握餐饮团队建设perform原则 第三节：团队建设评估

<<餐饮行业优秀领班技能培训手册>>

编辑推荐

《餐饮行业优秀领班技能培训手册》由中国劳动社会保障出版社出版。

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>