

<<商务楼与会员制俱乐部管理>>

图书基本信息

书名：<<商务楼与会员制俱乐部管理>>

13位ISBN编号：9787506419758

10位ISBN编号：7506419750

出版时间：2001-04

出版时间：中国纺织出版社

作者：苏伟伦

页数：492

字数：360000

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>

<<商务楼与会员制俱乐部管理>>

内容概要

《商务楼与会员制俱乐部管理(新兴行业科学经营与人性化管理)》主要对商务楼管理的方法、技巧、程序和要求进行了阐述，对会员制俱乐部管理案例进行了分析。

<<商务楼与会员制俱乐部管理>>

书籍目录

前言

第一章 宾馆酒店组织设计与动作管理

- 一、 宾馆酒店组织设计 /1
- 二、 我国宾馆酒店组织管理概况 /9
- 三、 宾馆酒店组织运作管理 /5

第二章 宾馆酒店新管理人

- 一、 宾馆酒店新管理人
- 二、 宾馆酒店新管理人的基本观念 /38
- 三、 宾馆酒店新管理人的素质 /46

第三章 宾馆酒店预算与财务管理方法

- 一、 宾馆酒店日常经营的预算与财务管理方法 /56
- 二、 宾馆酒店内部控制系统的具体要求 /59
- 三、 宾馆酒店的控制管理 /64
- 四、 宾馆酒店经营管理中易出现盗窃或欺骗行为的工作环节 /70

第四章 宾馆酒店人事培训管理方法

- 一、 宾馆酒店员工的配备与储备方法 /75
- 二、 宾馆酒店员工的培训管理方法 /78
- 三、 宾馆酒店员工的考核评估方法 /82
- 四、 宾馆酒店工资制度设计原理与方法 /86
- 五、 解决员工流动与缺勤率问题的方法 /91

第五章 宾馆酒店营销管理

- 一、 宾馆酒店营销观念与营销管理过程
- 二、 宾馆酒店经营策略 /110
- 三、 宾馆酒店的销售渠道 /115
- 四、 宾馆酒店的促销手段 /119
- 五、 宾馆酒店营销信息管理 /132

第六章 宾馆酒店服务质量管理

- 一、 宾馆酒店服务需求质量特性 /139
- 二、 宾馆酒店的全面质量管理 144

第七章 宾馆酒店顾客的消费心理

- 一、 宾馆酒店顾客的特性 /167
- 二、 宾馆酒店顾客的消费动机与消费行为 /178
- 三、 宾馆酒店顾客的情绪情感与行为的关系 /206

第八章 宾馆酒店公共关系

- 一、 宾馆酒店公共关系的职能与对象 /211
- 二、 宾馆酒店公共关系的基本原则 /218
- 三、 宾馆酒店公共关系的传播媒介 /223
- 四、 宾馆酒店的新闻传播与公关广告 /226

第九章 宾馆酒店形象与口碑塑造

- 一、 宾馆酒店形象与口碑的构成 /233
- 二、 宾馆酒店形象与口碑的原则与方法 /245
- 三、 宾馆酒店形象与口碑的塑造 /251
- 四、 宾馆酒店形象与口碑的评价 /271

第十章 宾馆酒店前厅管理表格

- 一、 预订 /280

<<商务楼与会员制俱乐部管理>>

- 二、接待 /284
- 三、行李 /298
- 四、大堂经理 /303
- 五、商务中心 /307
- 六、电话总机 /309
- 七、车队 /310
- 第十一章 宾馆酒店客房管理表格
 - 一、客房中心 /316
 - 二、楼层服务 /329
 - 三、公共区域卫生 /342
 - 四、洗衣房 /346
- 第十二章 宾馆酒店餐饮管理表格
 - 一、餐饮部 /369
 - 二、厨房 /394
- 第十三章 宾馆酒店典型问题与对策
 - 一、宾馆酒店经营诊断方法 /399
 - 二、宾馆酒店预算管理滞后与对策 /414
 - 三、宾馆酒店利润隐性流失与对策 /420
 - 四、宾馆酒店娱乐管理落后与对策 /431
 - 五、宾馆酒店素质培训 /440
 - 六、宾馆酒店员工跳槽与对策 /451
- 第十四章 宾馆酒店经营管理成功案例
 - 案例1 威尔逊的成功之道——标准化与联号经营 /461
 - 案例2 马里奥特的家庭经营哲学——人是第一位的 /464
 - 案例3 喜来登集团的成功秘诀——喜来登十诫与亨德森的生意经 /468
 - 案例4 希尔顿七信条之一——把酒店的每一寸土地都变成盈利空间 /470
 - 案例5 香格里拉的经营策略——顾客的世外桃源 /472
 - 案例6 香港丽晶酒店的成功经验——现代化的经营管理 /478
 - 案例7 广州东方宾馆保持常新的经验——狠抓维修保养 /484
 - 案例8 上海锦江集团静安酒店的

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>