

<<跟我学做餐饮业金牌服务员>>

图书基本信息

书名：<<跟我学做餐饮业金牌服务员>>

13位ISBN编号：9787506434287

10位ISBN编号：7506434288

出版时间：2005-7-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：萧野

页数：356

字数：230000

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>

## <<跟我学做餐饮业金牌服务员>>

### 内容概要

随着餐饮业的不断发展，餐饮服务行业也逐渐呈现了供需两旺的局面，特别是中高级服务人员，往往是供不应求。

服务员也从旧社会的社会底层一跃成为人才市场的抢手货。

作为一个餐饮服务人员，要想在自己的岗位站稳脚跟并且创造良好的业绩，必须注重自身素质和服务技能的提高。

根据我国餐饮业的实际情况，本书特别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、仪表修养再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。

它既可以作为宾馆、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，也可以作为志在从事餐饮业或服务人员的一本有用的参考书。

<<跟我学做餐饮业金牌服务员>>

书籍目录

第一章 餐饮服务概论 一、餐饮服务的定义及范围 餐饮服务的定义 餐饮服务的范围 餐饮服务的意义 二、餐饮服务人员的素质要求 服务人员的素质 优质服务的意识第二章 餐饮业服务规范 一 餐饮服务行业的特性 餐饮业生产方面的特性 餐饮业销售方面的特性 餐饮业员工待遇方面的特性 餐饮业工作性质方面的特性 二 餐饮服务品质的控制及控制程序 服务品质的定义 顾客对服务品质的需求 服务品质的制定 服务品质控制的程序 高品质的服务态度 餐饮服务人员应具备的条件 三 高品质餐饮服务 怎样做好高品质的服务 主要服务人员的岗位职责 服务中礼节、礼貌的基本要求 服务人员的礼貌素养 服务的创新方法 服务的安全意识第三章 餐饮服务心理学 一 善于人际沟通 二 如何拉近与顾客的距离 三 服务的必要因素 四 重视补救性服务 .....第四章 餐饮服务人员的业务素质第五章 餐饮服务专业知识第六章 餐饮服务的种类第七章 宴会服务第八章 餐饮产品和推销第九章 餐饮服务的信息化与现代化附录一 餐饮服务英语附录二 餐饮服务通用标准

<<跟我学做餐饮业金牌服务员>>

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>