

<<饭店吸引顾客的72个细节>>

图书基本信息

书名：<<饭店吸引顾客的72个细节>>

13位ISBN编号：9787506447430

10位ISBN编号：7506447436

出版时间：2008-01-01

出版时间：中国纺织

作者：李焕

页数：291

字数：281000

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>

<<饭店吸引顾客的72个细节>>

内容概要

随着餐饮业竞争的加剧以及餐饮消费细节时代的来临，一家饭店是否能把握管理细节、服务细节直接决定了经营的成败。

本书主要围绕着饭店如何在细节上下工夫，以吸引顾客的到来这个主题展开叙述。

全书正文共十章七十二个小节，每一个小节叙述一个细节，内容涉及饭店顾客心理的把握和引导、饭店的选址装修、菜单及菜品设计、服务礼仪等多个方面。

本书以内容的应用性强为准则，力求为读者提供尽可能多的帮助。

<<饭店吸引顾客的72个细节>>

书籍目录

第一章 先谋后动：认真揣摩顾客的消费心理 准确把握顾客对饭店的需求与消费动机 饭店顾客的心理分析 细剖顾客到饭店前的消费心理 详解顾客到饭店消费过程中的心理 旅游客源的消费分析
第二章 选址装修：积极选择好客源 细作调查，选准店址 看好商圈，瞄准客源 饭店的客源分析与定位 用个性化、类型化的装修吸引顾客 精巧照明提升饭店品位 为顾客营造动人的情调
第三章 菜品设计：为吸引顾客而定 菜品组合要让顾客觉得讲究 更换菜式，使顾客有新鲜感 起个让顾客明白会意的菜名 菜品创新，引人入胜
第四章 菜单设计：让顾客拿起放不下 菜单设计的六项基本原则 菜单设计的步骤和技巧 菜单内容选择的三原则 菜单的编排技巧 用艺术菜单留住顾客爱美的眼睛 菜单质地选择不可忽视 菜品的定价要让顾客觉得物有所值
第五章 服务礼仪：要让顾客欣然进门 饭店服务员的仪容仪表有讲究 饭店服务员的仪态有标准 礼貌服务，让顾客感受从始至终的满足 礼貌用语，让顾客体验从耳到心的愉悦 适当赞美，满足顾客的“爱美之心” 得体说服，让顾客心悦诚服地接受 巧妙拒绝，争取顾客的理解和支持
第六章 服务技巧：抓住顾客的窍门 用眼睛细品顾客的身体语言 忙中有细，让性急顾客满意 按秒关注细节，做好瞬间服务 退菜不退客，处理退菜技巧 巧妙应对不同类型的顾客 巧妙应对不同年龄的顾客 大方周到对待不同国籍的顾客 礼貌得体服务不同民族的顾客 特殊顾客特殊对待 细心处理顾客异议与抱怨 服务员服务质量调查做到位
第七章 精于细节：让顾客处处感到惊喜 精心挑选布置饭店用具
第八章 有效促销：吸引更多顾客
第九章 厨政管理：以核心品质留住顾客
第十章 客情维系：让饭店细水长流的大计
第十一章 他山之石：优秀饭店吸引顾客的经典案例附录 餐饮业食品卫生管理办法参考文献

<<饭店吸引顾客的72个细节>>

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>