

<<新编现代酒店礼仪礼貌星级服务标准>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店礼仪礼貌星级服务标准>>

13位ISBN编号：9787506449311

10位ISBN编号：7506449315

出版时间：2008-6

出版时间：文通 中国纺织出版社 (2008-06出版)

作者：文通 著

页数：263

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>

<<新编现代酒店礼仪礼貌星级服务标准>>

内容概要

系统地介绍了酒店服务质量的重要性，礼仪礼貌礼节的基本知识，酒店各部门的礼仪礼貌服务以及宗教礼仪与涉外礼仪，各国餐饮、社交礼仪与禁忌等基本知识。其目的是使酒店员工通过了解人际交往和酒店礼仪礼貌服务标准，端正服务态度，提高服务质量，恪守职业道德，以真正实现优质服务。

章节摘录

第一章 酒店礼仪礼貌星级服务概述第一节 酒店礼仪礼貌服务员工必知一、酒店礼仪礼貌的含义礼仪礼貌是酒店企业文化的重要表现，它同员工的知识结构、修养有着密切的关系。

酒店行业是服务的行业。

礼仪、礼节、礼貌是酒店培植和弘扬的重点，贯穿在接待服务活动的全过程之中，它可以为酒店和宾客之间架起友谊的桥梁。

酒店礼仪礼貌无处不在。

无论是语言、行为，还是服务人员的一举一动，无不渗透着礼仪的内涵。

如接待或与人见面时的称呼、握手；服务时的语言技巧、语音语（电话总机服务）、风度、分寸；与人相处或在公共场合的举手、投足、站立姿势、行走姿势；在参加约会、舞会、宴会、会议等服务工作中应注意仪表、仪态、装束等等。

二、酒店礼仪礼貌服务的重要性1.文明有礼是酒店服务的宗旨酒店是综合性很强的服务行业，能为客人提供吃、住、购物、旅游、娱乐等比较齐全的服务设施，同时还要给客人提供满意的服务，其总的宗旨是客人至上、服务周到、文明有礼。

2.礼仪礼貌是提高服务质量的保证客源是酒店的财源，是酒店赖以生存和发展的基础。

招揽客源，最根本最基础的就是靠提高服务质量。

然而，服务员的服务水平则决定着酒店的服务质量，因为客人是否住店，住店后决定以后是否还住此店，服务员的素质、形象、仪表、举止、言行、礼貌等直接影响客人的决策。

所以说礼节礼貌是提高服务质量的保证。

3.礼仪礼貌能使客人满意只有做到礼貌服务才能够使客人满意，给客人留下美好的印象，并且同时能弥补设施等方面的不足。

4.礼仪礼貌是评价酒店水平的标准

编辑推荐

《新编现代酒店礼仪礼貌星级服务标准》系统地介绍了酒店礼仪礼貌星级服务标准的基本知识，内容包括：酒店礼貌星级服务用语；酒店前厅部礼仪礼貌星级服务标准；酒店客房部礼仪礼貌星级服务标准；酒店安全保卫部星级服务标准；酒店涉外迎宾及餐饮礼仪；各国的餐饮、社交礼仪与禁忌等。

《新编现代酒店礼仪礼貌星级服务标准》内容全面，讲解通俗易懂，具有很强的实用性。

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>