

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店突发事件处理与案例>>

13位ISBN编号：9787513617468

10位ISBN编号：7513617465

出版时间：2013-1

出版时间：中国经济出版社

作者：戴玄

页数：268

字数：275000

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>

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

内容概要

酒店对突发事件的应急处理水平体现了酒店的整体管理水平，也是维护酒店健康稳定发展的重要保障。

本书以酒店服务客人的重点部门，如前厅部、客房部、餐饮部、安保部及消防部作为阐述对象，以各部门日常工作中易发、多发、突发事件作为阐述重点，以经典案例作为切入点，对突发事件进行分类和归纳，从部门服务技巧、员工工作失误事件处理、客人失误事件处理，以及一些常见突发安全事件的处理等方面，提出应急处理解决方案和建议，为酒店行业各相关部门工作人员提供了一套实用的、行之有效的应急处理规范。

本书案例丰富生动，语言通俗易懂，内容翔实，可操作性强，为酒店突发事件应急处理提供了权威借鉴。

酒店管理人员和工作人员可结合所在酒店的实际情况灵活运用，即查即用。

代表性的中央企业的品牌建设状况进行了分析。

同时，本报告介绍了若干国外知名企业的品牌建设经验，以期为中央企业开展品牌建设提供启示与借鉴，并提出了加强中央企业品牌建设的建议。

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

作者简介

戴玄酒店管理与培训专家，北京汉文营销机构首席培训师。
致力于“从酒店案例中发掘励志故事”的研究，倡导酒店“小服务，大文化”的管理理念，并落实到企业经营管理实践中，收效明显，深受企业好评。

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

书籍目录

第一章 前厅部突发事件处理与案例

一、服务技巧与案例

准确喊出客人的名字

要注重细节

说话要讲究艺术

多提供一些帮助

沟通再深入一点

反对的话正向说

客人发怒了

服务要既规范又灵活

婚宴和政府会议冲突

客人留下了

传真发出了吗

二、员工失误事件处理与案例

服务员食言之后

忘记转交客人礼物

忘记转交客人信件

洗手间里的酒店形象

臆断客人意图之后

客房被重复预订

沟通不畅的误会

一张机票被订错

错拨电话产生纠纷

三、客人失误事件处理与案例

经理的客人要打折

老总的朋友要优待

地毯上的烟洞

客人离店了忘带行李

一记耳光

一张消费清单

客人不肯付账离去

替付款纠纷事件

一张签错的支票

一笔错误的电话费用

开房客人没带身份证

客人无房可订

客人腰包不见了

一个奇怪的客人

使客人心悦诚服

有人代客登记

客商硬要赊账

四、突发安全事件处理与案例

秘鲁币充当港币

换钞

外币诈骗

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

“瞒天过海”

“支票”背后的阴谋

假币

大额换币中藏隐患

利用找纪念币偷窃

酒店出现“通缉犯”

重排房

利用他人身份证登记

宾客人身伤害案

淘气的小孩

客人在大堂摔倒

当客人被车门夹伤后

抓小偷

罪犯“潇洒走一回”

多角色诈骗

识别伪币和信用卡

客人逃账

客人行李被错拿

行李箱的轱辘不见了

第二章 客房部突发事件处理与案例

一、服务技巧与案例

服务有“度”

烫金的名字

角色担当意识

外国客人前来完婚

客人的皮鞋没法穿了

对客服务要用心

客人谅解了

客人要求取消折扣

冷峻的日本客人笑了

服务品质的标准

把电视摆好位置

烟灰缸应该摆在哪儿

我们都是维修工

空调坏了吗

禁烟区

二、员工失误事件处理与案例

小细节大隐患

半卷卫生纸

两瓶热水

早晨叫醒服务不周

客人的访客来了

客人感觉受到了侮辱

一把钥匙两人用

洗衣服带来的纠纷

突遇夜游症客人

一根头发

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

到底该不该帮忙

一只蝙蝠飞进了客房

就差这一句话

客人被困在电梯里

客人在客房内滑倒

旗袍风波

三、客人失误事件处理与案例

客人淋浴时被烫

访客时间已过

客人结账后又返回了

客人在深夜醉倒

挑剔的客人

房内吃瓜的两种说法

精洗高级裘皮大衣

客人拿走衣架

一位VIP客人的遭遇

给客人留住面子

一天房费能住几小时

与客人据理力争

客人不会使用电器

客房里的“撞车事件”

小问候大问题

可先扫810房间吗

有洁癖的客人

衬衫上的锈斑

客人贵重物品遗失了

免费擦鞋

客人患感冒了

不翼而飞的烟灰缸

四、突发安全事件处理与案例

客房部遭遇偷窃

陌生的来客

访客

裹在床单里的重要资料

阻止客人自杀

客人摔倒了

女客在客房被害

用客房从事非法活动

严堵服务漏洞

第三章 餐饮部突发事件处理与案例

一、服务技巧与案例

那些爱挑剔的客人

客人挑剔的背后

宴会的预订

餐前准备

迎宾和领位

客人感动了

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

脾气突变的李先生

“正宗”奶茶

等不到的布丁

位数与台型变更

点心为什么还没上齐

真丝外套被弄脏了

同意客人签单吗

意想不到的账单

给客人想要的

一份姜末的风波

没有卖笑的服务

应不应该赔海蜇肘子

语言的魅力

一碗豆面

自助餐上的香蕉

不吃蛋黄的客人

客人的独特口味

误读客人消费水平

急中生智

批评要注意场合

账单的透明度

吃面的老先生

地毯上的斑点

二、员工失误事件处理与案例

清真客人

乌龙的账单

昂贵的矿泉水

粗心导致的投诉

“不问自取”的服务员

听错菜名

送错信用卡

挂账结算

吃素的西藏高僧

菜里的苍蝇

破损的餐具

自带酒水收费事件

签房账

遗漏的预订

弄脏了客人的衣服

点错单

投诉啤酒

点菜和结账时的尴尬

妄断客人偏好之后

全场服务系统瘫痪

餐桌旁的出色实习生

服务员打翻饮料

菜品中有异物

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

筷落风波

蛋炒饭里的头发丝

桂花鱼“跑了”

待客热情要有度

盲目推销

写错菜名

把客人带错了厅房

客人怀疑菜品质量

点餐的规矩

三、客人失误事件处理与案例

客人打破杯子

打包自助餐食物

小孩撞烂红花盆

不买单的客人

客人喝醉酒

钱不够结账

客人质疑菜品

客人有被宰的感觉

微笑也要有分寸

结账

送客和翻台

推销

客人毁坏餐具

故意刁难的客人

茅台酒风波

一张信用卡

开瓶费

餐具又回来了

迟到的旅游团

四、突发安全事件处理与案例

大厅拎包

用餐厅从事非法活动

婚宴上的突发闹事

皮包冒领案

醉酒客人闹事

咖啡厅的窃案

婚宴上手机被骗

餐厅宾客诈骗

假香烟调换真香烟

第四章 员工及消防安全突发事件处理与案例

一、员工安全事件处理与案例

假消费券套现

员工更衣室财物被盗

博取信任盗走信用卡

石蜡使用不当

异常声音背后的隐患

危险的大意

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

员工偷盗
员工纠纷
财务员工舞弊
员工违规案例
下班路上被抢
宿舍盗窃案
香烟被盗案
员工宿舍的失窃事件
规范操作，确保安全
二、消防安全突发事件处理与案例
厨房灶台吸烟罩起火
设施设备短路起火
日光灯整流器起火
煤气泄露事件
煤气库泄漏案
烟头未灭引起火灾
马虎差点酿大错
细心背后是安全
人人都是消防员
布草车起火了
客房火灾事件
厨房火灾事件
烧烤间火灾事件
平台火灾事件
电器火灾事件
员工消防意识淡薄
餐饮火灾防患于未然
消防误报
加热器未断电
时刻关注周边安全
餐饮厨房火灾
一次火警
后记

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

章节摘录

一日夜，酒店客房部小吕正在楼层值班，服务台内骤然响起电话铃声。他忙拿起电话，听筒里传来客房部值班经理急促的声音：“今天下午退房的863房客从北京打来长途，说她遗留了一个翡翠戒指在房内，让我们赶快去找一下。她还在北京等消息。

”客情就是命令，放下电话，小吕三步并作两步迅速冲上八楼。此时。

服务员刘姐和小邓已经等在863房內了。

小邓简短追述了下午863房的退房情况和做卫生时的情况。

说她当时并未发现有遗留的戒指。

“客人还在北京等回话，大家快些再找一遍。

”服务员刘姐边说边打开房间内所有的灯具，顿时房内灯光明亮。

大家对可能会藏下一枚戒指的地方都一一搜索，行李柜后、抽屉内、卫生间的边边角角，甚至床下、床后全不放过，但哪里有戒指的影子呢。

正当大家准备放弃寻找时，刘姐腰间的对讲机不停地呼叫起来。

服务中心来电话说客人在北京非常着急，已经催促了几次，并说客人想起当时她是将戒指包在一张卫生纸內的，可能随手将它扔到垃圾內也说不定。

“对，还有垃圾尚未翻过。

”三位服务员不约而同地想到了一起。

于是迅速走出房间，快步向北头垃圾井走去。

北头垃圾井边，灯光昏暗，打开垃圾井门，黑漆漆、深深的井道内散发出刺鼻的臭味儿。

大家都不约而同地皱了皱眉。

想到北京客人焦急的心情，也顾不上许多了。

小邓挽起袖子戴上手套，从垃圾中找到当天送来的一大袋垃圾。

小吕和刘姐也弯下腰，伸手拨弄起大袋中的一些小袋垃圾。

“这袋是863房的垃圾，我记得很清楚。

”小邓肯定地说。

“好，快些倒出来找。

”小袋中的垃圾一件件地摊放在地上，桔子皮、柿子皮、污水和着烟灰糊满了的报纸，大大小小的纸团还真不少。

筛选过的垃圾越来越多地放到了一边，一个个纸团被打开，但客人的戒指在哪里呢？

找到最后一个纸团，三位员工艰难地直起腰，凑近窗户，猛吸了几口新鲜空气。

“如果真的找不到，只有尽快向客人如实反映了。

”小邓说。

刘姐望着垃圾默想：“如此贵重的东西丢了，客人是不可能乱说的，即使记忆不准确，但它肯定还‘藏’在我们客房的某个角落里。

”“会不会扔垃圾时，有些小东西掉到大垃圾袋中了？

”小吕提出她的看法。

.....

<<星级酒店突发事件处理与案例>>

编辑推荐

《星级酒店员工培训手册：星级酒店突发事件处理与案例》特点：普适性——普遍适合星级酒店各部门员工；实用性——紧密结合现代酒店日常管理工作实际；典型性——汇集大量酒店管理工作中易发、多发、突发的典型事件；权威性——为各类突发事件提供权威的、可操作性强的处理方案；指导性——为星级酒店的健康稳定发展保驾护航。

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>