

<<传奇五星之道>>

图书基本信息

书名：<<传奇五星之道>>

13位ISBN编号：9787536043565

10位ISBN编号：7536043562

出版时间：2004-6-1

出版时间：花城出版社

作者：钟健夫,丁河月

页数：368

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>

## <<传奇五星之道>>

### 内容概要

传奇的开端——兴建时，发现一座帝王古墓，这在中外酒店史上绝无仅有。

传奇的业绩——9年偿还本息，赚回一间五星级酒店.....

中国大酒店是中国第一批五星级酒店，1990年起，多次荣登全国500家最大服务企业中旅游服务业榜首，1996年起，连续7年荣获美国酒店服务科学学会授予的“钻石五星奖”跻身于国际一流酒店行列，今天，它已经是广州的一张国际名片，本书对中国大酒店20年来的经营管理经验加以总结提炼，以感悟形式，讲述成功之道，100个故事，正是这个传奇的100种诠释。

## <<传奇五星之道>>

### 作者简介

钟健夫，笔名童天一，著名CI与品牌营销专家，资深专栏作家。

中国人民大学、中山大学EMBA兼职教授。

《南风窗》杂志创办人之一。

主要操作案例有：方正电脑、中国移动、正道科技、NEC服务器、AOC显示器、李宁片专卖店、太阳神集团、新南方公司等等。

在企业形象战略上，第一个提出文本识别TI、听觉识别，在区域战略上，提出地缘识别GI，人文识别等，为CI战略理论和实践作出突破性的贡献。

作为专栏作家，钟健夫曾在《南方周末》、《广州日报》、《南方都市报》、《中国经济时报》、《民营经济报》、《新经济》等众多报刊开设专栏。

出版了《行动与猜想—钟式CI秘密》，《返祖》，《一只狗的品牌见解》等5部专著。

丁河月，原名钟洁玲，专栏作家，资深编辑。

关注流行文化，撰写新媒体散文，作品散见于《南方日报》、《羊城晚报》、《广州日报》、《新民晚报》、《解放日报》、《新京报》、《北京青年报》、《今晚报》等全国各大报刊，长期转载，并被收入多部集子。

目前在《南方日报》《深圳晚报》、《新华书目报》开设“猎艳飞行”、“资本主义”、“珠江森林”、“结庐人间”、“舞文弄墨”“文采飞扬”等专栏。

## <<传奇五星之道>>

### 书籍目录

序言 序一：一间酒店的传奇 序二：一个经济学家的预言管理篇 1.秘密“稽查”五星酒店 2.七届“钻石五星奖”在中国 3.细节就是品牌 4.解决客人问题的五个步骤 5.每一个客人都是广告员 6.服务出色也要下台 7.覆盖全球的服务网络 8.紧张的“前台革命” 9.预知客人的需求 10.复制一间五星酒店 11.在高温蒸汽中抢险 12.保险下的经营 13.1800人干3000人的活 14.非典时期的管理“绝招” 15.前台无奈“送客”忙 16.服务质量决定回头客的数量 17.财神爷如何服务上帝 18.成功背后的教训公关篇 饮食篇 礼仪篇 客务篇 人力篇 管家篇 营销篇 培训篇 文化篇 保安篇 后记

## <<传奇五星之道>>

### 媒体关注与评论

书评“在中国将来的经济史上，现在广州市的中国大酒店会是一个小小的里程碑。

”在1985年，经济学家张五常曾这样预言。

1993年，中国大酒店正式开业不到10年，总营业额超过25亿元，提前还清投资本息。

10年赚回了一个五星级酒店。

20年间，中酒培养出了12000多名员工，从这里走出的1万多名经过现代酒店管理培训的人才，有如星星之火播撒在中国各地，他们中的大部分成为了其它酒店的骨干，改变了中国酒店业的面貌。

## <<传奇五星之道>>

### 编辑推荐

“在中国将来的经济史上，现在广州市的中国大酒店会是一个小小的里程碑。”在1985年，经济学家张五常曾这样预言。1993年，中国大酒店正式开业不到10年，总营业额超过25亿元，提前还清投资本息。10年赚回了一个五星级酒店。20年间，中酒培养出了12000多名员工，从这里走出的1万多名经过现代酒店管理培训的人才，有如星星之火播撒在中国各地，他们中的大部分成为了其它酒店的骨干，改变了中国酒店业的面貌。

<<传奇五星之道>>

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>