

<<餐饮服务培训教材>>

图书基本信息

书名：<<餐饮服务培训教材>>

13位ISBN编号：9787538134643

10位ISBN编号：7538134646

出版时间：2001-9

出版时间：辽宁科学技术出版社

作者：陈尧帝

页数：12,386页

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>

<<餐饮服务培训教材>>

内容概要

本书介绍了餐饮服务心理学、餐饮服务的种类、餐饮服务的器具、餐饮服务的准备、餐饮服务的技能、中式餐饮服务流程、西式餐饮服务流程等。

<<餐饮服务培训教材>>

书籍目录

第1章 导论第一节 餐饮服务的定义及范围一、服务的定义二、餐饮服务的范围第二节 餐饮服务业的特性一、餐饮业生产方面的特性二、餐饮业销售方面的特性三、餐饮业员工待遇方面的特性四、餐饮业工作性质方面的特性第三节 餐饮服务质量的控制一、服务质量的定义二、顾客对服务质量的需求三、服务质量的制定第四节 餐饮服务质量控制程序一、质量控制的程序二、高质量的服务态度第五节 餐饮服务人员应具备的条件一、餐饮服务的专业知识二、餐饮服务的技能三、餐饮服务的沟通技巧四、餐饮服务的人际关系五、餐饮服务的自我启发工作精神六、餐饮服务中顾客抱怨的判断与协调七、仪容端庄,仪表整洁第2章 餐饮服务心理学第一节 服务是透过人际沟通而形成第二节 拉近与顾客的距离第三节 服务的必要因素第四节 重视补救性服务一、要善于采取补救措施二、“顾客至上”并不意味着“服务人员至下”三、“顾客总是对的”并不意味着“服务人员总是错的”四、立于不败之地第五节 沟通为目标的艺术一、人与人之间的相互作用二、诱导“成人自我”的艺术三、诱导的艺术四、沟通的艺术第3章 餐饮服务的种类第一节 餐饮服务的种类第二节 美式、法式服务一、美式(盘上)服务二、法式服务三、手推车服务第三节 俄式、英式服务一、俄式服务二、英式服务三、家庭式服务第四节 自助餐式、快餐服务一、自助餐式服务二、快餐服务第五节 中式餐饮服务一、共餐式.....第4章 餐饮服务的器具第5章 餐饮服务的准备第6章 餐饮服务的技能第7章 中式餐饮服务流程第8章 西式餐饮服务流程第9章 饮料服务第10章 宴会服务第11章 客房餐饮服务第12章 航空餐饮服务第13章 桌边烹调服务

<<餐饮服务培训教材>>

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>