

<<如何做好客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<如何做好客房服务员>>

13位ISBN编号：9787545409352

10位ISBN编号：7545409353

出版时间：2011-9

出版时间：广东经济

作者：滕宝红

页数：192

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>

<<如何做好客房服务员>>

内容概要

多年来，广东经济出版社紧紧依托广东作为经济强省、金融强省和全国第一制造业大省形成的作者、选题、市场资源，策划出版了一大批来自于企业管理实践和各种经济活动，又回到企业管理实践和经济活动中去，服务于广东企业和经济投资活动主体的“广味”图书，打造了“实际、实用、实操、实效”的市场图书品牌。

这套白金书系主要定位于企业培训学习，尤其在岗位培训方面具有全面覆盖各个行业、针对性强、应用性强的特点，反映了“实际、实用、实操、实效”的品牌特色，以及广东经济出版社多年来秉持的品牌化运作、市场化运营、特色化方向、专业化道路的发展理念。

<<如何做好客房服务员>>

书籍目录

第一章 客房服务员任职要求

第一节 客房服务员必备能力

能力一：员工服务知识

能力二：驾驭自如的语言能力

能力三：牢牢吸引客人的交际能力

能力四：敏锐的观察能力

能力五：深刻的记忆能力

能力六：灵活机智的应变能力

能力七：主动热情的营销能力

第二节 客房服务员职责要求

职责一：楼层白班服务员

职责二：楼层夜班服务员

职责三：办公室夜班服务员

职责四：楼层清扫员

第三节 客房服务员工作细节

细节一：服务效率快捷

细节二：仪态优雅端庄

细节三：把“客人”当上帝

细节四：以正确的从业态度工作

细节五：面对重复性工作有恒心

细节六：客人误会时有耐心

细节七：自觉、自主完成工作”

.....

第二章 客房清洁整理

第三章 楼层对客服务

第四章 客房保养服务

第五章 客衣洗涤服务

第六章 公共区域清洁

第七章 客房安全管理

第八章 客房服务制度与表单应知应会

附录 客房服务常用英语

参考资料和书目

<<如何做好客房服务员>>

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>