

<<做最好的酒店经理人-赢在个性化服务>>

图书基本信息

书名：<<做最好的酒店经理人-赢在个性化服务>>

13位ISBN编号：9787545902303

10位ISBN编号：7545902300

出版时间：2010-10

出版时间：鹭江

作者：易钟

页数：168

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>

<<做最好的酒店经理人-赢在个性化服务>>

内容概要

在这个充满个性化的时代，提供个性化服务是酒店赢利的一个重要手段，也是困扰众多商家的一个难题。

本书从实际出发，针对酒店日常工作中经常遇到的情况，通过分析大量的实战案例，结合世界知名酒店的服务与培训模式，总结出20种简单、易学的个性化服务方法，能有效帮助酒店留住顾客、提高效益，可以说是酒店开展个性化服务的必备教材。

作者简介

易钟，时代光华特聘高级讲师，北京易中视野酒店管理有限公司总经理，中国餐饮人俱乐部创办人，中华酒店培训网首席培训师，清华大学、浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，多家酒店高级管理顾问。

2006年中国十大餐饮管理专家，2009年中国酒店业十大培训师，2009年中国酒店管理十大风云人物，荣获“建国60周年酒店业精英新锐”奖，并被国际皇金管家机构授予“酒店杰出贡献”勋章。

培训光盘有《餐饮酒店企业文化建设》、《提高饭店服务质量管理的方法》、《赢在个性——饭店如何做好个性化服务》、《酒店管理三部曲》、《优秀服务员培训教程》等，著有《做最好的餐饮服务员工》等。

书籍目录

推荐序自序第一章 如何打赢这场顾客争夺战——未来餐饮酒店的“个性化生存 一、悄悄到来的个性化时代 二、现代酒店服务存在的七大问题 永远都是“先生，您好！” 不能提供有针对性的饮品 服务意识不强 眼里没“活儿” 缺少应变能力 不善于思考 很少培养员工个性化服务意识 三、留住顾客要靠个性化服务 四、酒店个性化服务的两大基石第二章 配置硬件——酒店个性化服务之基础 一、硬件个性化服务的需求越来越明显 二、各具特色的主题酒店 什么是主题酒店 做好主题酒店的六种方法 主题酒店“六字诀” 三、设备设施配置也能个性化 做细节方面的赢家 设备设施配置个性化的五种方法第三章 塑造软件——酒店个性化服务之灵魂 一、软件个性化服务已成酒店服务趋势 二、不同群体的个性化服务 什么是群体个性化服务 做好群体个性化服务的五种方法 三、不同个体的单一个性化服务 什么是个体单一个性化服务 处理好个性化和标准化的关系第四章 酒店个性化服务对员工的三大要求 一、察言观色——用心预测需求和观察客人 察言观色是做好个性化服务的首要条件 培养和提高员工观察力的两种方法 二、换位思考——站在顾客的角度思考问题 员工不能换位思考的根源 培养员工从细节开始 三、高度关注与帮助顾客 提倡“三全”管理 注重“四小”技巧 关注“三特”客人第五章 酒店做好个性化服务管理的三大关键 一、将个性化服务制度化 个性化服务制度的内容 个性化服务培训制度的要点 二、健全完善顾客档案 顾客档案资料来源 四种顾客档案类型 餐饮客史档案管理制度 完善客史档案的关键 三、塑造员工良好的个性化服务习惯 良好的工作习惯才能带来优质服务 员工个性化服务的8大习惯

章节摘录

浙江绍兴的咸亨酒店创建于清光绪年间（1894年），由鲁迅先生的堂叔周仲翔等创办，因鲁迅先生的文学著作《孔乙己》而闻名天下。

在环境营造方面，酒店深度挖掘鲁迅作品中的民族品格，大厅内有“曲尺柜台”、“太白遗风”，墙上满是壁画、楹联、酒诗，宾客既能领略到晚清时期的江南民俗和绍兴风情，又能重温鲁迅先生的经典大作。

这就是按照文学主题来设计的酒店。

济南有一家邓丽君主题餐厅，是以音乐作为主题，以邓丽君为背景的主题餐厅。

很多人都非常喜欢邓丽君的歌曲，如《甜蜜蜜》、《月亮代表我的心》、《小城故事》等，这些家喻户晓、经典的歌曲让我们印象深刻。

这样，邓丽君的歌迷或者喜欢听邓丽君歌的人，都变成了这家酒店的常客。

美国纽约有一家图书馆宾馆，当你走进这家宾馆的大堂，就会发现那里有各种书架，上面分门别类地摆放着不同的图书，让人感受到一种浓浓的文化气息。

媒体关注与评论

在个性化的时代，酒店服务也要个性化才能留住顾客，赢得市场！但是很多酒店管理者不知道如何把服务做到个性化，白白流失了很多顾客。易老师对酒店服务和管理有着丰富的实战经验与独到的操作心得，他的个性化管理培训课程富有激情，针对性强，具有很强的指导性和实操性。可以说，“易”家之言，值得信赖！

——《酒店职业经理人》、《酒店培训与服务》杂志社社长 李建军 易老师实践经验丰富、理论水平高，他结合多年积累的酒店管理经验，总结出-套行之有效的个性化服务操作方法，现已编辑成书并正式出版，真是-件可喜可贺的事情。

——北京齐鲁国际酒店（集团）管理有限公司总经理|省级饭店星评员、高级职业经理人 吴建有

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>