

<<酒店宾馆早会管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店宾馆早会管理>>

13位ISBN编号：9787550701663

10位ISBN编号：7550701660

出版时间：2012-5

出版时间：深圳出版发行集团，海天出版社

作者：刘珍

页数：179

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>

<<酒店宾馆早会管理>>

内容概要

早会的管理，是每个工作日内，正常工作之前的简短会议。早会集全日的管理于20分钟之内，全方位地对每个人、每件事进行清理和控制，达到改善员工精神面貌，创建组织学习文化，建立相互检查、监督考核机制，聚焦公司品牌文化引导企业行为，提高核心竞争力。

<<酒店宾馆早会管理>>

书籍目录

第一章 酒店宾馆早会认知第一节 早会的目的营造工作气氛进行工作安排员工教育指导传递企业信息
第二节 早会的内容确认出勤齐唱歌曲、朗读经营理念分享个人感想工作总结工作安排明确工作要求传达企业相关信息交代特别注意事项第三节 早会成功的要点要充分准备无论遇到什么困难都要召开不搞一言堂注重创新，有效利用多鼓励，少批评平时做足功课，大量收集资料，以备参考第四节 早会的策划早会站姿的设计早会问候语的设计早会口号的设计早会的频率与时间分配早会流程的设计早会主持人的安排第二章 酒店宾馆早会准备第一节 酒店宾馆早会准备早会讲解的内容早会讲解内容准备的步骤早会报告单第二节 前厅部早会准备填写工作总结确定第二天的工作重点理出第二天早会要讲的内容和要点第三节 客房部早会准备填写工作总结确定第二天的工作重点理出第二天早会要讲的内容和要点第四节 餐饮部早会准备填写工作总结确定第二天的工作重点理出第二天早会要讲的内容和要点第五节 康乐部早会准备填写工作总结确定第二天的工作重点理出第二天早会要讲的内容和要点第六节 保安部早会准备填写工作总结确定第二天的工作重点理出第二天早会要讲的内容和要点第三章 酒店宾馆早会主持第一节 控制好时间把握好早会的主题为早会规定节奏合理、灵活地调整早会节奏第二节 要保持互动早会站的样式鼓励员工参与让员工积极发言采用复述的方法来保证员工的互动参与促进员工之间的分享第三节 要有效地表达有效表达的重要性有效表达的基本要求怎样进行有效表达灵活运用体态语言第四节 要积极聆听聆听的原则有效聆听的四步骤聆听的五个层次积极聆听的技巧要有效反馈第四章 酒店宾馆早会跟进第一节 早会的评估主管自我评估早会主持人的评估早会员工参与度的评估第二节 早会工作的落实整理出早会中反映的问题跟踪计划的执行附录附录一：早会口号示例附录二：早会事实案例附录三：早会游戏附录四：早会故事附录五：酒店宾馆常用英语

<<酒店宾馆早会管理>>

章节摘录

四、保安部 (一)发现问题及时反映 某酒店停车场一小车不停地发出警报声,三楼客人张某打电话投诉到保安部。

分析: 给客人解释,车子报警是由于报警器失控,不是人为原因。保安员在指挥车辆停靠后一定要及时检查车辆,发现问题立即向客人反映。另外保安员在检查车辆是否关好门等情况时,注意不要过于用力,避免车辆发出警报。

(二)要为客人着想 凌晨四点多,一客人电话致监控室,反映三楼KTV声音太大,影响其休息。

分析: 向客人致歉,并通知三楼KTV服务员将音量适当调小,关闭包厢所有门窗。在我们日常的服务工作过程中,服务人员应设身处地为客人着想,要尽量考虑到任何一个可能影响到客人的因素,并积极采取措施来达到预防消极作用的目的。

(三)给客人留足“面子” 一客人带五个盒饭及一瓶矿泉水进酒店,被保安拦下而投诉。分析:给客人耐心解释,并坚决执行酒店规定。

客人投诉的原因之一就是客人对于酒店有关服务规定或相关的制度不清楚或不理解。为维护酒店和客人双方的利益,酒店服务人员在劝阻客人时应耐心向客人做好解释工作,其中要注意的一点是态度要好,要谢谢客人对我们工作的理解和支持,给客人留足“面子”,不能让客人没有“台阶”下,否则客人会有更多“借口”进行投诉。

(四)站在客人的角度 当值保安在东车道指挥车辆停靠,车主不按规定停放,且发脾气,并投诉。

分析:一般来说应尽可能地满足客人在个性方面的一些要求,但在与酒店有关操作方面发生冲突时,服务人员应该站在客人的角度,正确引导客人消费,而不能采取强硬的手段使客人“就范”。保安员要提高指挥车辆的速度,提前指挥,并使用标准手势,在向客人解释时告诉客人按标准停车是为了保证客人安全出车。

(五)员工不接受检查 一员工带包出门不主动打开包裹接受保安员检查,并投诉。

……

<<酒店宾馆早会管理>>

编辑推荐

快餐式布局，图文并茂，轻松阅读，基层管理的实用读本。
傻瓜式导入，内容浅显，一看就会，各个层级的工作手册。
一日之计在于晨，早会开好了，一天的工作就顺畅了。

<<酒店宾馆早会管理>>

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>