

<<农家乐服务礼仪一本通>>

图书基本信息

书名：<<农家乐服务礼仪一本通>>

13位ISBN编号：9787564710392

10位ISBN编号：756471039X

出版时间：2011-11

出版时间：熊志明 电子科技大学出版社 (2011-11出版)

作者：熊志明

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>

<<农家乐服务礼仪一本通>>

内容概要

《农家乐服务礼仪一本通》介绍了农家乐服务人员的仪表、仪态、服务语言、餐饮接待、住宿接待、旅游接待等方面的注意事项。

农家乐可以将《农家乐服务礼仪一本通》作为从业人员的培训教材；提高服务水平，不断扩大客源，招揽更多的回头客。

<<农家乐服务礼仪一本通>>

书籍目录

第一讲服务礼仪概述 1.服务礼仪包含的内容 2.服务礼仪重要性的体现 3.服务工作者的服务礼仪的培养

第二讲农家乐服务工作者的服务形象——仪容仪表 1.服务工作者着装原则 2.选择服务工作者服装的要求 3.制服类着装注意事项 4.西装着装注意事项 5.裙装着装注意事项 6.服务工作者仪容修饰的要求 7.表情礼仪的重要性 8.服务工作者使用注视目光的注意事项 9.“微笑服务”的培养 10.服务工作者的从业要求

第三讲农家乐服务工作者的服务形象——仪态 1.仪态语言的常见形式 2.锻炼仪态语言的重要性 3.仪态语言的常见含义 4.引领服务对象的方法 5.礼仪距离的保持 6.蹲姿礼仪的训练 7.接物递物的注意事项 8.常见手势的含义 9.鞠躬礼的训练

第四讲农家乐服务工作者的服务形象——服务语言礼仪 1.服务语言的分类 2.常用的服务语言 3.服务语言的规范使用 4.礼貌称呼的常见类型 5.问候礼仪的常见形式 6.应答礼仪的常见形式 7.电话交流礼仪规范 8.网络交流礼仪规范

第五讲农家乐服务礼仪——餐饮接待篇 1.餐饮接待服务工作者的职业要求 2.餐饮接待的操作技能 3.餐饮接待的礼貌用语 4.餐厅的摆台布置 5.餐饮接待服务工作者的注意事项 6.递送服务 7.托盘服务 8.上菜服务 9.常见酒水的开瓶方法 10.餐具消毒

第六讲农家乐服务礼仪——住宿接待篇 1.需要对宾客进行登记的原因 2.农家乐治安管理制度 3.登记服务工作者的素质要求 4.受理电话预定的注意事项 5.结账服务 6.客房服务的礼仪规范 7.客房设备的消毒 8.消防管理 9.特殊情况的处理

第七讲农家乐服务礼仪——旅游接待篇 1.旅游接待工作者的基本职责 2.旅游接待工作者的语言技巧 3.旅游接待者良好形象的塑造 4.土特产销售

<<农家乐服务礼仪一本通>>

章节摘录

版权页： 橙色——有鲜明夺目、光辉、温暖、热烈的感觉。

绿色——有自然、环保、和平、清爽的感觉。

金色——有高贵、华丽的感觉。

银色——有金属、静美、高雅的感觉。

(2) 与身份和年龄相协调。

每个人在社会中都扮演着不同的角色，那么在着装上也应该根据自身的身份做一定的规范。不同的年龄、不同的性别，穿着也有所不同。

小孩多穿花色服装，年轻人喜欢时髦服饰，老人则爱穿淡色衣服。

(3) 与环境和季节相协调。

服装的穿着应该与所处的环境相和谐。

出席重要的典礼，应该穿礼服。

假如你要出席婚礼，服装的颜色就可鲜亮；如参加丧礼，则以凝重为宜。

如果你身处家中，可以穿清淡色系的便服。

在家里可以穿得随便一些，如果有客人来访，也还是应该穿着得体，才可以接待，以表示对来访者的尊重。

“上班族”在工作场合的服饰也不可太随便，有一些单位有统一的工作服。

自然应该按规定穿戴，如果没有明确规定的，也应该以大方得体、适合工作的着装为宜。

去野外旅游，则不宜西装革履，应穿一些运动服。

服饰的选择还与季节相关，不同的季节应该有与之相适应的服饰。

如春季宜穿偏亮色的服装；夏装色调以淡雅、清新为宜；冬天色调以咖啡、藏蓝、深褐等偏深色为宜。

(4) 切忌脏、破、乱。

一个人整洁、美观的服装，不仅展示了自身的风度和气质，也是一种文明的体现。

以下这些现象会损坏服装整体的造型美观：脏。

服装要经常换洗。

如果不小心。

沾上了油污等脏东西，或在锻炼后、体力劳动后出了汗，应立即脱下洗净。

破。

如果服装在外观上出现明显的破损，如缝线脱开、被他物刮破、拉链损坏、扣子脱落，应立即采取补救措施。

乱。

穿衣服切忌袒胸露背、不系领扣、披挂在身、挽起袖子或裤腿、乱配鞋袜、裙子等。

3.制服类着装注意事项 制服是指一群相同团体的人所穿着的服装，用以辨识从事各个职业或不同团体的成员，一般是指由企业（单位）统一制作，并要求企业的员工统一穿着的服装，也就是指面料、色彩、款式整齐划一的服装。

统一的制服可以起到树立企业形象、提高企业凝聚力、创造独特的企业文化、规范员工行为等作用。

工作者着制服的时候的注意事项如下：（1）保持制服的干净整洁。

工作中所穿着的制服难免会被弄脏，这没什么大不了，应该注意的是要时刻保持制服的干净整洁。

一旦发现有地方被弄脏了应当及时换洗。

总的来说对制服定期或者不定期地换洗，应该成为每一位商务人员维护自我形象的自常行为。

<<农家乐服务礼仪一本通>>

编辑推荐

《农家乐服务礼仪一本通》的主要是为广大农家乐经营者提供第一手材料，便于农民朋友在开办农家乐时作为借鉴，能将农家乐经营得更有特色，更安全，更能赚钱！

<<农家乐服务礼仪一本通>>

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>