

<<饭店服务员纠错100例>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务员纠错100例>>

13位ISBN编号：9787801888501

10位ISBN编号：7801888502

出版时间：2007-10

出版时间：现代出版社

作者：张耀宗

页数：240

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>

<<饭店服务员纠错100例>>

内容概要

本书案例是通过作者的亲身经历和所见所闻提炼出来的，对饭店服务员的服务有实际的指导意义。本书作者在客房服务一线和饭店管理岗位工作多年，从一名普通的服务员到现在的管理者，走过弯路，也受过赞誉，对饭店服务和管理有着深刻的理解。

现在为客房服务技师、国家职业技能鉴定高级考评员，为北京多家大中型饭店培训了客房服务技师、高级服务员和中级服务员。

这些案例就发生在日常的饭店服务和管理中，就发生在每个饭店从业人员的身边。我们对案例进行分析，不是就事论事，而是通过每一个案例，总结出成功的经验和失败的教训，找出解决问题的方法和理论依据，给人们以启示，起到举一反三的作用。

通过点滴的服务找出管理上的根本原因。

本书中的案例主要反映以下几个方面：一是对服务细节的重视。

服务中的细节能够体现出管理上是否细致、严谨。

另一方面反映出服务人员基本素质的高低。

一家饭店在具有一定硬件设施的前提下，若要提高服务质量和管理水平，就要看细节。书中案例就是通过服务的细小问题反映出的管理问题以及对饭店和宾客所产生的影响。

<<饭店服务员纠错100例>>

书籍目录

第一篇 教训篇 1.如何超越客人 2.到底是谁的错 3.石头哪儿去了 4.“请勿打扰”牌是干什么用的
 5.是谁拿走了小费 6.这不是为了客人方便 7.这不是小费 8.衣服洗坏了为什么不说 9.你为什么抽我的烟 10.不该发生的事 11.床单中的睡衣 12.两本挂历 13.好心办了坏事 14.误闯客房 15.一副黑珍珠耳坠 16.为什么不为客人搞卫生 17.客人的文件丢了 18.一百减一小于零 19.是谁的素质低 20.把客人的中药给倒了 21.卫生间地上的碎玻璃 22.从对自己负责谈起 23.忘了自己的角色 24.VIP房间床底下的拖鞋 25.这就是职业道德 26.服务员为什么不知道客人已经换房 27.电脑修好了有什么用
 28.客人的小孩不同于自己的小孩第二篇 安全篇 29.应不应该帮忙 30.工作中的自我保护 31.床垫扎伤了客人 32.侥幸心理不能有 33.她怎么知道客人的姓名 34.闻到糊味以后 35.枕头下有手枪 36.客房的门没关 37.你们受委屈了 38.磁卡钥匙不见了第三篇 艺术篇 39.工作不等于服务 40.记住客人的姓 41.仅有主动热情是不够的 42.能干还得会说 43.“推”与“拉” 44.特殊的床 45.一觉睡了34小时 46.住遍每一个房间 47.给毛毯做个套 48.客人的书乱了 49.自己都不知道的生日 50.索赔的艺术 51.绣着名字的浴袍 52.把面子留给客人 53.给大提琴用的加湿器 54.以规范和技巧应对“骚扰” 55.中国式的婚礼第四篇 用心篇 56.我喜欢睡外侧床 57.客人为什么要自己续水 58.有电热杯不意味着取消服务 59.借来一名服务员开香槟 60.发现客人的隐含需求 61.一个小塑料杯 62.一只手电筒、两节电池 63.连喝了两杯茶 64.抽屉里的照相机 65.细心、责任感—生命 66.荞麦皮枕头 67.客人为什么不理我 68.暖水瓶没盖盖儿 69.盆景变绿了第五篇 管理篇 70.细节不是小节 71.只会说“对不起” 72.床上哪来的灯泡 73.应不应该开夜床 74.服务员有没有错 75.错上加错 76.200元等于一份工作 77.是谁的责任 78.计时24小时的电话单 79.还是我自己看吧 80.洗手间里的抹布 81.写字台上的烟头 82.“小笑脸”提示牌 83.让领班去解决 84.卫生间里有人 85.服务员怎么这么快就来了 86.毛毯换成了棉被 87.免费提供婴儿床 88.自助烫衣 89.细微就是利益 90.人人都要爱管“闲事” 91.究竟是谁需要谁 92.应该向谁问好 93.那不是客人扔的皮鞋 94.客人为什么拒付酒水账 95.客人投诉的根源在哪里 96.主管这样安排工作是否有道理 97.管家服务不等于保姆服务第六篇 成功篇 98.米歇尔的手提箱修好了 99.娜塔莎回来了 100.用服务维护饭店的规定 101.谁说环保就是花钱 102.经理“悬谈日” 103.废报纸中的飞机票 104.洗上了热水澡 105.一盘篮球赛录像带 106.有创新才会发展 107.从我做起,接好“接口” 108.服务员是客人的拐杖 109.一顶竹编帽子 110.损坏了客人的东西怎么办 111.一个白布包 112.派错房以后 113.我就住这里,哪儿都不去 114.共同创造良好环境 115.一个服务员的成长经历

<<饭店服务员纠错100例>>

章节摘录

这说明客房部在这方面存在管理上的漏洞。

小吴的违纪是在饭店的值班领导巡视检查中发现的，可是作为每天都有值班管理人员值班的客房部是否他们随时在巡视检查呢？这种漏洞现象在不少饭店都存在，应引起管理者的重视。

23. 忘了自己的角色 案例 饭店是服务行业，在前台、客房、餐厅、康乐等岗位工作的人员，都是服务员。

但由于这些部门所处区域不同，服务功能不同，满足客人需求的内容也就不同。

服务员应了解这些不同岗位的特点，以便采用不同的对客服务方式。

不管是哪一个岗位，采用什么样的服务方式都要始终明确自己所扮演的角色和与客人的关系。

服务员与客人的关系是服务与被服务的关系。

众所周知，年纪轻、性格外向的服务员适合在饭店的前台和餐厅岗位工作。

某饭店招进了一批新员工补充到一线岗位，对各部门原岗位部分年龄稍大的员工的岗位也进行了调整。

原来在餐厅工作的服务员王师傅调到了客房服务员的岗位。

王师傅性格外向、善于与人交流、服务热情。

无论在什么时候，她遇到客人总是主动打招呼问好。

在清扫客房卫生时，如果遇到客人在房间，她也主动与客人交谈。

一天，客房领班正在对服务员清扫过的客房逐间检查。

在楼道里快要走到550房间时，王师傅的说话声从房间里传了出来。

领班听到王师傅对住在550房间的客人说：“你住在我们这里，如果有什么不方便的地方，需要我帮助，你就跟我说一声。

我比你大，我就是你姐姐，你就是我妹妹，别客气。

我把我的电话号码留给你，有事你就打电话。

”

<<饭店服务员纠错100例>>

编辑推荐

没有想不到，只有做不到。
一个个生动鲜活的实例，让您知道饭店服务怎样做才是最好，一个个令人信服的道理，告诉您饭店服务为什么这样做才会可行。

<<饭店服务员纠错100例>>

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>