

<<旅游饭店管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游饭店管理>>

13位ISBN编号：9787801988348

10位ISBN编号：7801988345

出版时间：2008-3

出版时间：水利水电出版社

作者：张建宏

页数：440

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>

## <<旅游饭店管理>>

### 内容概要

本书全面涉及了旅游饭店管理领域，共分为经营管理、接待服务、餐饮天地、案例精粹、人力资源、业界论坛六大部分。

全书评析较为透彻，可读性较强，具有一定的实用价值，可作为酒店管理专业教师、学生的教学辅导书，对于完善专业教学，学习旅游饭店知识的补充读物。

<<旅游饭店管理>>

作者简介

张建宏（1975 - ），浙江义乌人，毕业于山东大学旅游管理专业，曾多年参与旅游饭店的管理实践工作，现任义乌工商学院旅游系教师，从事旅游教育和科研工作，对旅游饭店管理的研究颇有心得，著述甚丰。

近年来，已在全国中文核心期刊上发表学术论文多篇，出版著作《饭店服务36计》（旅游教育出版社），另还在《中国旅游报》、《餐饮世界》、《饭店世界》等专业媒体上发表文章近百篇。

## &lt;&lt;旅游饭店管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一编 经营管理 酒店经营管理中的“情感分享” 跟上信息建设的时代步伐 e时代的酒店业竞争 酒店“营销型网站”建设初探 酒店的网络营销策略 酒店式公寓的基本特征与分类 酒店式公寓快速发展的原因和趋势 中、低档酒店的市场定位策略 我国饭店经营业绩评价方法改革动因 我国饭店应用平衡记分卡的障碍和困难 浅谈宾客档案的建立 饭店开业筹备工作实务 酒店应对非正式组织十策 企业“红领”的管理优势与心理压力 浅议学习型企业的创建 构筑酒店人力资源管理诚信体系 加强内外公关,树立酒店良好形象 酒店管理者的六大意识 饭店从业人员“十商”修炼 刍议酒店冷凝水的回收利用 打造个性化酒店客房 浅谈酒店客房装修的细节 饭店安全管理的特点 饭店安全管理存在五大困难 试析饭店火灾的主要隐患 酒店消防知识67问 服务质量——酒店经营的关键 解析酒店整体产品观念内涵 正确认识客人投诉 对“恶意投诉”的处理 酒店突发事件处置预案的编制

第二编 接待服务 “五心”服务 酒店服务中的“情感” 如何化解与客人的矛盾 如何做好“安全服务” 如何化解与客人的矛盾 当好饭店“金钥匙”不易 服务设计七要素 酒店的售后服务 服务员的六大能力 做个“三心二意”的员工 客人不是上帝,而是亲人 酒店优质服务“四化” 酒店服务的本质要素 解析酒店优质服务 酒店文员的十条禁忌 饭店如何赢得顾客忠诚 服务员如何练就迷人的微笑 服务从“心”开始 谈康乐服务礼仪 中式铺床实训 酒店员工的服务销售 面对无礼客人,把握六个

第三编 餐饮天地 第四编 案例精粹 第五编 人力资源 第六编 业界论坛 附录一 旅游饭店细微服务细节标准 附录二 酒店细节服务100问 后记

## 章节摘录

第一编 经营管理 酒店经营管理中的“情感分享” 以美国学者凯斯特为首的研究小组在研究服务利润链时发现，对服务质量感到“比较满意”的顾客中只有不到40%的人有再次购买的意愿；而在“非常满意”的顾客中，90%的人有再次购买的意愿。而“非常满意”的顾客往往在接触酒店时或在享受酒店服务时，产生过难忘的、积极的、动人的情感体验。

## 1.设计中的“情感分享”。

经营者对消费者的情感投入从酒店产品的设计、生产、营销到研究开发每一阶段都是至关重要的。上海百乐门大酒店在为酒店取名和进行店标图案设计时，体现的是“幸福、快乐”的情感氛围。酒店被取名为“百乐门大酒店”，是因为有三个与消费者情感密不可分的原因：20世纪30年代，酒店坐落的上海西区有一座闻名遐迩的百乐门舞，取此名可让消费者产生怀旧的情感；“百乐门”三字象征欢乐、吉祥，含有“君入吾门，百事快乐”的意思，让消费者产生追求快乐的情感体验；“百乐门”音译自英语paramount一词，意为“最高的”，又有“至高无上”与“第一流”的涵义，让消费者产生自豪的情感。

其店标图案是我国传统的拱形门我外廓和繁体字“门”的组合，凑近细看，像一个慈祥可亲的老寿星，张嘴微笑；再看，这笑口常开的门又仿佛是一个盛满香气四溢美酒的酒杯，使消费者联想到酒店、微笑服务以及由此所带来的乐趣。

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>