

<<现代饭店服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<现代饭店服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787806536414

10位ISBN编号：7806536418

出版时间：2005-5

出版时间：广东旅游出版社

作者：付钢业

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>

## <<现代饭店服务质量管理>>

### 内容概要

本书立足于从整体上分析和把握现代饭店服务质量管理问题，细致剖析了诸多导致服务质量管理裹足不前，甚至无所作为的深层病因；深入挖掘了服务质量管理对饭店欲实现与利益相关和衷共赢所具备的价值与潜力；系统提出了通过服务质量管理打造饭店服务优势的方法和途径。

本书希望揭去饭店服务质量的神秘面纱，让更多的人找到真正能为饭店持续赢取最大效益的不歇源泉。

## <<现代饭店服务质量管理>>

### 作者简介

付钢业，旅游管理硕士、大学教师、国家中级导游员、海外领队，现主持辅智管理咨询工作室。近年来主攻服务规划与质量管理、旅游与饭店规划设计及旅行社管理与导游艺术等方面研究，曾长期工作于饭店、旅行社等旅游行业服务管理前沿。出版有《导游入门到提高》以及教材《前厅、客房、餐饮》等著作。

## <<现代饭店服务质量管理>>

### 书籍目录

前言引子：敢问路在何方？

第一篇理念率先突围 [ 篇首故事 ] 第一讲跳出窠臼话质量一、饭店的产品是服务二、饭店服务质量解析第二讲和衷共赢最堪喜一、质量管理能获利二、满意才是硬道理第二篇协力执行跟进 [ 篇首故事 ] 第三讲领导统御建体系一、建设质量文化二、明确管理职责三、搭建质量体系第四讲管理控制要对路一、预防胜于补救二、驾驭服务现场三、借力六西格玛第五讲反馈改进无间断一、顾客是质量管理最好的老师二、员工方为更懂顾客需求的人三、欲善其事利其器四、改进不止循环不息第六讲评定认证求保障一、星级评定二、I S O是什么三、绿色饭店第三篇服务优势制胜 [ 篇首故事 ] 第七讲员工满意立根基一、走的岂止是人二、善攻心者为上三、齐协力共成长第八讲服务创新辟蹊径一、重服务承诺二、个性化服务第九讲顾客忠诚尽开颜一、顾客也会跳槽二、寻找核心顾客三、管理顾客忠诚附录一附录二附录三后记主要参考文献

<<现代饭店服务质量管理>>

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>