

图书基本信息

书名：<<餐馆员工心理行为分析/唯高餐饮经典书库>>

13位ISBN编号：9787806554418

10位ISBN编号：7806554416

出版时间：2004-1

出版时间：王穗萍 广州出版社 (2004-01出版)

作者：王穗萍

页数：330

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>

内容概要

《餐馆员工心理行为分析》分为客我关系篇、内部管理篇、上下关系篇、内部关系篇以及进退关系篇四部分内容。

书中对餐馆员工的心理行为进行了分析。

书籍目录

一 客我关系篇——顾客是上帝吗？

1 谁说顾客是上帝？

2 最怕接待投诉过的顾客3 客人体味重，我怕！

4 小费不上缴5 我又不是保安6 勤换骨碟也有错？

7 又不是我得益8 下班了，别烦我9 没钱就别臭显10 AA制的“穷酸客”……二 内部管理篇——制度不

应是卡我们的……三 上下关系篇——主管的话不一定正确……四 内部关系篇——交个哥们好处事…

…五 进退关系篇——人往高处走……

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>