

《做最有价值的酒店领班》

图书基本信息

书名：《做最有价值的酒店领班》

13位ISBN编号：9787807669705

出版时间：2015-4-1

作者：李勇

页数：184

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《做最有价值的酒店领班》

内容概要

为何你苦口婆心地规劝教育下属，下属却不领情？
每天早起晚归、事事亲力亲为，结果被领导批评这样不对？
新员工入职却无所适从，这时酒店领班应该怎么办？
面对团队协作的不积极，如何进行奖罚激励？

.....
面对酒店基层管理层出不穷的问题，领班作为酒店基层管理者，必须起到桥梁枢纽的作用——对上向酒店经理负责，协作领导统筹安排好工作；对下打造优秀的服务团队，形成优质的服务利润链；对平级要与别的班组协调好工作，做好日常工作的对接.....十八般武艺，样样都要精通。一线实战酒店培训专家李勇倾心为酒店领班解决最头疼的问题，84个实战训练，让你3分钟变身最有潜力的领班，21天成为老板心中最有价值的员工。

《做最有价值的酒店领班》

作者简介

李勇
武汉锦禾酒店管理有限公司总经理，资深酒店管理顾问，中国饭店协会客座教授，中南财经政法大学兼职教授，注册高级酒店职业经理人，中国饭店业高级考评员，中国饭店业优秀企业家，北京金师起点特聘高级讲师，多家培训公司特聘高级讲师，并担任多家酒店的高级管理顾问。

《做最有价值的酒店领班》

书籍目录

第一章 做一流酒店领班，你准备好了吗

第一节 具备四大能力让你成为合格领班

- 一、计划能力，重在统筹安排工作
- 二、组织能力，重在调动利用资源
- 三、领导能力，重在引导实现目标
- 四、控制能力，重在确保贯彻计划

第二节 承担三大责任让你成为优秀领班

- 一、沟通联系的桥梁责任
- 二、建立协作团队的责任
- 三、领班的业务工作责任

第三节 注重工作细节让你成为一流领班

- 一、遵循管理十大定律
- 二、实施走动式管理
- 三、让员工劳心又劳力
- 四、正确对待员工抱怨
- 五、对下属心存感激
- 六、批评的艺术
- 七、避免七大管理错误

第二章 日常管理，你知道最需要做什么吗

第一节 班组计划编制与执行

- 一、班组计划的特点
- 二、班组计划管理主要任务
- 三、班组计划编制
- 四、班组计划的执行
- 五、班组计划的检查与分析
- 六、班组计划的总结与处理

第二节 召开班会

- 一、班会的作用
- 二、班会的召开过程
- 三、会议记录

第三节 带新人

- 一、介绍酒店和你自己
- 二、介绍酒店有关人员
- 三、告诉新人必须知道的事
- 四、新员工的到职训练

第四节 班组培训

- 一、班组培训的形式
- 二、班组培训的内容
- 三、班组培训的技巧

第五节 管理沟通

- 一、沟通的手段
- 二、沟通的技巧

第六节 纪律管理

- 一、考勤纪律管理
- 二、服务规范管理
- 三、组织纪律管理
- 四、班组民主生活管理

《做最有价值的酒店领班》

第三章 1+1 > 2，打造优秀服务团队

第一节 一流酒店领班重在定位

- 一、领班是管理者，不是服务员
- 二、领班的五大角色
- 三、领班是酒店的“准经理”

第二节 提高团队协作能力

- 一、协作的力量：1+1>2
- 二、团队协作要扮好自己的角色
- 三、团队协作要发挥员工各自优势
- 四、提高团队协作的技巧

第三节 提高团队沟通能力

- 一、沟通的四个70%
- 二、信息表达要简明扼要，切忌模糊不清
- 三、倾听，是一种心与心的交流
- 四、赞扬，是员工最需要的“奖赏”
- 五、批评，要远离“暴力”

第四节 基层员工如何管控

- 一、布置工作要遵循结果导向
- 二、责任要具体落实到人
- 三、定期或不定期检查评估
- 四、随时奖罚激励

第五节 提高团队服务能力

- 一、开发十个新客户，不如维护一个老客户
- 二、服务销售业绩倍增的技巧
- 三、及时关注和反馈客人的不满与投诉
- 四、想客人之所想，急客人之所急

第四章 做好工作实务，你须明确岗位职责和 workflows

第一节 前厅各领班工作实务

- 一、接待处领班岗位职责及工作流程
- 二、行李组领班岗位职责及工作流程
- 三、总机领班岗位职责及工作流程
- 四、商务中心领班岗位职责及工作流程

第二节 客房部领班工作实务

- 一、楼层领班岗位职责及工作流程
- 二、公共区域清洁领班岗位职责及工作流程
- 三、布草房领班岗位职责及工作流程
- 四、洗涤组领班岗位职责及工作流程

第三节 餐饮部领班工作程序与标准

- 一、餐饮部的作用
- 二、餐厅领班岗位职责及工作流程
- 三、厨房领班岗位职责及工作流程

第四节 班组内外的沟通与协调

- 一、前厅领班的工作协调
- 二、客房领班的工作协调
- 三、餐饮领班的工作协调

第五章 提升业绩，重在打造优质的服务利润链

第一节 职业化的工作态度

- 一、积极领导
- 二、提高主动意识

《做最有价值的酒店领班》

三、工作意味着责任，岗位意味着任务

四、唯一的借口就是没有任何借口

第二节 专业化的管理技能

一、如何做好时间管理

二、如何提升员工服务技能

第三节 情感化的员工管理

一、深入了解员工生活

二、做员工的代表，反映员工心声

三、做员工的表率，激发员工工作热情

第六章 职业生涯管理，酒店领班提升之路

第一节 职业生涯管理是关键

一、职业生涯管理的概念

二、职业生涯管理的特征

第二节 如何做好职业生涯规划

一、职业生涯规划的具体方法

二、不断调整职业发展目标与计划

三、如何落实职业规划

《做最有价值的酒店领班》

精彩书评

1、这是一本实用的工具书，可以帮助领班快速提高职业技能，成为老板心中最有价值的员工。

李勇老师的课程与本酒店的实际情况相符，对后期管理具有很好的指导作用和帮助。——湖北十堰心象维也纳国际酒店总经理 雷鹏语言通俗易懂、风趣幽默，讲解深入浅出、激情生动，案例实战、实用、实效。——北京金师起点培训经理 李强李勇老师的课程十分实用，对我们的酒店评上四星级有很大的帮助。——湖北远安鸣凤宾馆餐饮总监 喻玲我听了李勇老师的课后，感觉我们对员工的管理确实有很多的不足，李勇老师的课就像一盏明灯给我们照亮了前路。——武汉从文酒店餐饮总监 赵华义

《做最有价值的酒店领班》

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：www.tushu000.com