

《酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)》

图书基本信息

书名：《酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)》

13位ISBN编号：9787880159608

10位ISBN编号：7880159606

出版社：北京大学音像出版社

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

《酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)》

内容概要

知名大学人力资源管理专业大学毕业，国内知名五星级酒店培训讲师，多家酒店的客座培训讲师，有多年的管理培训资历经验，先后在多家境内外咨询机构任高级咨询顾问、资深培训师，先后培训过200多场次课程，训练学员达数5000多人满意率达95%以上。

明确商务礼仪在酒店服务中的重要性，知道良好的礼仪是企业的利润保障。

掌握在酒店内仪容仪表、着装、姿势仪态的注意要点。

提高商务场合中待人接物、语言艺术的技能。

掌握酒店内良好服务意识的要点。

掌握拜访客人时的礼仪——酒店推销的成功砝码。

运用周到细致的服务意识赢取客人的“芳心”

酒店餐饮高层管理者——熟知各种商务礼仪、签字仪式、会谈等场合的礼仪及要求。

酒店餐饮内部训导师——掌握各个层级礼仪礼貌、服务意识的要求，在企业内培训，形成规范。

酒店销售部人员——运用商务礼仪，接触和接待客人时使之留下良好的印象。

酒店餐饮各部门服务人员——运用礼仪来规范自己的行为，使自己的服务流露出酒店服务水准。

各大中专院校酒店/餐饮/旅游专业及礼仪专业

书籍目录

第一讲 酒店服务礼仪概述

- 1.前言
- 2.商务礼仪 酒店利润
- 3.商务礼仪包含的内容
- 4.顾客喜欢的服务人员

第二讲 酒店员工的仪容仪表（上）

- 1.引言
- 2.头发是你的第二张脸
- 3.容光焕发全靠脸
- 4.酒店员工手部要求

第三讲 酒店员工的仪容仪表（中）

- 1.酒店员工脚部要求
- 2.仪容仪表是服务意识的先决条件
- 3.服务中各种姿势的要领
- 4.手势——服务人员的制胜法宝

第四讲 酒店员工的仪容仪表（下）

- 1.鞠躬的艺术
- 2.视线的礼仪
- 3.最佳的服务距离
- 4.克服不雅的姿势

第五讲 酒店员工的语言艺术（上）

- 1.如何自我介绍
- 2.如何介绍他人
- 3.如何称呼他人
- 4.如何向他人致意

第六讲 酒店员工的语言艺术（下）

- 1.你会微笑吗
- 2.鼓掌也能分出绅士来
- 3.怎样赞美陌生客人

第七讲 为女士服务的礼仪（上）

- 1.引言
- 1.与女士行路时的注意事项
- 2.与女士乘车时的注意事项
- 3.如何让女士感觉你很尊重她（一）

第八讲 为女士服务的礼仪（下）

- 1.如何让女士感觉你很尊重她（二）
- 2.如何让女士身边的男士有面子
- 3.如何与女士避免不必要的接触
- 4.给女士点烟的技巧

第九讲 酒店员工的社交礼仪（上）

- 1.交换名片的礼仪
- 2.共同乘车的礼仪
- 3.共乘电梯的礼仪

第十讲 酒店员工的社交礼仪（中）

- 1.电话礼仪
- 2.如何拜访客户（一）

第十一讲 酒店员工的社交礼仪（下）

《酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)》

- 1.如何拜访客户（二）
 - 2.餐饮礼仪
 - 3.如何与他人进行交往
 - 4.其他社交礼仪
- 第十二讲 更多的服务意识
- 1.公关形象意识
 - 2.经营成本意识
 - 3.安全意识
 - 4.创新意识

《酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)》

精彩短评

- 1、第1张片子有点卡，后面几张还没看~
- 2、书还行吧，看外表和书店的一样，就是配货速度太慢，从下单到收到货用了一个星期，而且我选的配送时间不限时，但是星期六也没给我送，给客服打电话说是星期六日单位地址的都不送货，那还要顾客选配送时间有什么意义
- 3、公司购买，还在试看，没能看完，等培训时慢慢看了

《酒店餐饮服务礼仪规范(8DVD+书)》

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