

《如何做一名优秀的客房服务员》

图书基本信息

书名：《如何做一名优秀的客房服务员》

13位ISBN编号：9787807280545

10位ISBN编号：7807280549

出版时间：2005-8

出版社：广东经济

作者：南兆旭，滕宝红编

页数：287

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

《如何做一名优秀的客房服务员》

内容概要

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

本丛书共为八个岗位设计，具体为：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》、《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名瓯绣的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

《如何做一名优秀的客房服务员》

书籍目录

第1章 任职资格要求第1节 餐厅服务员知识与技能要求3 级别一：初级餐厅服务员3 级别二：中级餐厅服务员5 级别三：高级餐厅服务员7第2节 餐厅服务员必备素质要求9 要求一：合作精神10 要求二：诚实与礼貌10 要求三：做事专注10 要求四：节俭，不浪费10 要求五：行动有效率11 要求六：敬业11 要求七：自律11第3节 餐厅服务必须养成的习惯12 习惯一：了解餐厅的目标和自己的职责12 习惯二：尽量使用客人的姓氏称呼客人12 习惯三：任何行动都以客为先13 习惯四：让客人听到你的微笑14 习惯五：充分运用餐厅给你的权力14 习惯六：积极沟通15 习惯七：把每一次客人投诉视作改善服务的机会15 习惯八：上岗时精神饱满16 习惯九：爱护公共财产16第4节 餐厅服务员职责标准17 标准一：餐厅初级服务员职责标准17 标准二：餐厅中级服务员职责标准20 标准三：餐厅高级服务员职责标准22 伊相关链接 餐饮服务守则60条25 守相关链接 餐饮服务禁忌50条30 皆相关链接 星级酒店评定标准服务质量要求(节选)33第2章 餐前准备工作.....第3章 餐中服务技能.....第4章 餐后服务工作.....第5章 中餐餐饮服务.....第6章 西餐餐饮服务.....第7章 酒吧服务技巧.....第8章 咖啡厅服务技巧.....第9章 制度与表单应知应会.....附录.....

《如何做一名优秀的客房服务员》

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