

《餐饮业接待技巧100招》

图书基本信息

书名：《餐饮业接待技巧100招》

13位ISBN编号：9787810552912

10位ISBN编号：7810552910

出版时间：2002-10-1

出版社：西南财经大学出版社

作者：毛健

页数：214

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

《餐饮业接待技巧100招》

内容概要

待客服务是服务生与客人的一种思想交流。本书正是从思想交流这一角度分析待客服务，列举了很多的事例来阐述为什么要这样做、这样说及其代表的意义。

平时，我们和朋友总能进行很好的思想交流。分析其中的原因，我们就能理解什么是真正的待客之道了。而且，在工作中还能发现一些令客人满意的服务技巧。基于这个内容，书中举了很多实例，便于读者理解、总结。

下列这样的人请认真阅读本书：

将待客服务作为业务的人。请充分理解自己行动、言语的意义。

逃避不满的人。请理解处理不满的本质，将有不满意的客人变为店里的固定客。

饭店的管理人员。使你的理由能让你的属下接受。

本书每一节都是一篇独立的文章，可以从目录中选择阅读。

还有，在最后一节列举了一些待客服务的基本过程，请想一想其中的理由，有不明白的地方，请参照相关章节。这对待客服务的理解及管理很有帮助。

《餐饮业接待技巧100招》

书籍目录

前言

第1篇 待客服务的基本

1 心理准备

2 寒暄

3 态度

4 应对

5 说明

6 语言的使用

7 敬语

8 电话

第2篇 处理不满

1 原则

2 应用

第3篇 部下训练法则

1 发声

2 说服

3 说话方法

4 教育

《餐饮业接待技巧100招》

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