

《帝国饭店服务秘诀》

图书基本信息

书名：《帝国饭店服务秘诀》

13位ISBN编号：9787503217401

10位ISBN编号：7503217405

出版时间：2000-10

出版社：中国旅游出版社

作者：[日本]东京帝国饭店营业企划室编

页数：218

译者：孙琳

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

《帝国饭店服务秘诀》

内容概要

《帝国饭店服务秘诀》分十章97个段落，每个段落总结一个宝贵的经验，你只要用3分钟就可读完一个段落。这些经验是用帝国饭店110年实践凝结成的，像中成药的验方一样有效果。《帝国饭店服务秘诀》涉及到饭店服务的第一个方面：大门前、前台、大堂、走廊、客房、接线室、餐饮服务、宴会企画、酒、国宾接待等。每一个方面又分许许多多细节，每个细节里都藏着真实的有用的经验和诀窍。（请参看“目录”）

帝国饭店服务体贴、周到、无微不至，这种精神是商业活动之精髓，对各行各业都带有普遍的意义。

《帝国饭店服务秘诀》

作者简介

孙琳，北京人。1987年北京语言文化大学日语专业毕业。1988年4月赴日本留学，1992年3月取得日本国立奈良女子大学心理学修士学位。1992年4月就职于大阪五星级酒店，RIHGA ROYALHOTE（丽佳皇家酒店）。

《帝国饭店服务秘诀》

书籍目录

- 一 “表”的世界和“里”的世界
- 二 辨清“不可跨过的一线”
- 三 DOOR MAN为什么穿显眼的制服
- 四 第一声招呼，添一句触动心弦的问候
- 五 腿感受着致敬与行礼的疼痛
- 六 客人的形象与姓名这样记
- 七 出租车三人乘时要打开前车门
- 八 着盛装的顾客上下车
- 九 不能以服装打扮来判断顾客
- 十 尽量用顾客的母语打招呼
- 十一 减轻顾客精神上的等待时间
- 十二 顾客不仅仅眼前的几位
- 十三 空闲的时候不要都排站在柜台前
- 十四 客房的分配按顾客的要求变换调整
- 十五 给过纪念日的顾客提供特别服务

.....

《帝国饭店服务秘诀》

精彩短评

- 1、书得左上角像被老鼠啃了的，明明知道是书，能否重视一点，稍稍包装哈呢？就一个袋子装着，这算什么？不损坏才怪！！！！
- 2、这是我买的第二本了，送给在酒店工作的学生，她很喜欢！里面的内容真的很棒！
- 3、好久之前买的，看了一半才发现缺了几十页，郁闷。懒得因为这样联系当当，所以也就算了，但是当当应该在发货前检查过货品的完整性才是，少了几十页，又不是几页，厚度不对也不会检查，我是相当失望的。
- 4、好东西，赞一个，无破损，书质好
- 5、虽然在中国又很多都用不上但对于改变一个人的服务思想又很大帮助
- 6、很多地方都缺货，终于在这买到了
- 7、服务其实各行业都是相通的，这本书可以作为参考读本，关键不是饭店服务的内容而是了解对客户服务的核心！
- 8、书的质量很好哦，还没怎么看呢
- 9、受益匪浅，長見識了！
- 10、专业老师推荐的，真的很不错哟
- 11、前几页的彩页的标注都写反了，可想而知校对的工作真是马虎。
- 12、做好服务，首先要喜欢服务。不为服务而服务，而是为了开心而服务。
- 13、此书不错，从细节方面对酒店服务做了解释，很实用。
- 14、讲的内容相对来说不是很跟得上时代，但是道理挺深刻的。
- 15、世界上一流的服务水准，日本人的服务意识：高！
- 16、酒店就是经典历久弥新近10年的书现在看了依旧很有意义
- 17、喜欢78页那节内容
- 18、对于企业管理有一定的参考，可以借鉴他的一些经验，虽然在现在不一定适用。
- 19、还可以，学这种专业的建议买一本
- 20、非常值得一读，受益良多。
- 21、内容有点老了，翻译的中文也没有她的日文好吧，但从中还是可以感悟到很多服务的真谛。虽然有很多东西我们都已经关注到这一点了，但只要用心去做任何事情都会做理更好一点，这在任何时候都是适用的。
- 22、很不错哦 书纸很不错呢

《帝国饭店服务秘诀》

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