

# 《服务员工作一本通》

## 图书基本信息

书名：《服务员工作一本通》

13位ISBN编号：9787545400250

10位ISBN编号：7545400259

出版时间：2009-1

出版社：广东经济出版社

作者：林朝龙

页数：168

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](http://www.tushu000.com)

# 《服务员工作一本通》

## 内容概要

《服务员工作一本通》里让你有一个总体的认识。作为一个即将进入服务行业，成为一名服务员的你，是否对服务员这个职业有所了解？随着社会第三产业的发展，从事服务行业的人越来越多，竞争也相对激烈起来，所以服务人员迫切需要用专业知识来充实自己，完善形象，改善自己的工作。而对于即将成为服务行业中一员的人来说，需要对服务员应具备的各种素质、要求、职能、服务技巧全面了解，并尽快熟悉这个行业。

# 《服务员工作一本通》

## 书籍目录

开场白1. 仪容·仪表·形象设计 A 着装要求 B 你的仪容仪表合乎规范吗 C 保持你的微笑和热情2. 服务员的岗位职责 A 明确岗位职责对你很重要 B 你应对服务员的岗位职责清清楚楚3. 总台服务员的基本操作技能 A 总台服务员在宾馆中的重要地位 B 总台服务员销售客房的技巧 C 销售饭店其他服务项目的方法4. 客房服务员的基本操作技能 A 客房服务员如何清扫客房 B 客房服务员如何进入房间服务 C 服务员整理客房应注意什么 D 客人离店的收尾工作5. 餐厅服务员的基本操作技能 A 中餐餐饮服务的基本程序 B 服务员怎样向客人解释菜单 C 餐厅服务员的上菜方法 D 服务员分菜的方法 E 服务员的酒水服务技能 F 餐厅服务员摆台的方法6. 如何掌握服务要领和服务技巧 A 服务员如何加强顾客意识 B 服务的基本技能总括 C 服务人员应掌握的礼貌用语 D 总台服务员如何接待好宾客 E 总台服务员的十一种服务技巧 F 服务员接听电话的要求 G 怎样做一个优秀的总机话务员 H 客房服务的“八字法”、“十主动”、“十不可” I 服务员实施夜间服务的九条注意事项 J 餐饮服务提供三种服务的要领 K 餐厅服务员礼节礼貌须知 L 客房餐饮服务的具体操作及注意事项7. 怎样做一个优秀的服务员 A 客人的要求永远是第一位的 B 如何学会轻松自如地应付客人 C 服务员如何保持自制力 D 优秀服务员应具备的个性特征和素质 E 客房服务员必须具备的基本素质 F 客房服务员应具备的17个条件 G 餐饮业服务员的服务规则 H 餐饮服务人员应具备的素质 I 如何提高服务员的效率 J 如何满足客人需求服务的心理 K 服务员怎样做好洗衣及熨衣类的服务 L 一个优秀的服务员应使人人都满意8. 追求高质量的服务艺术 A 如何使用恰当的服务语言 B 服务员如何针对各类顾客进行服务 C 酒店服务员如何处理服务中的疑难问题 D 餐厅服务员对疑难问题的处理技巧 E 服务员如何面对客人的投诉 F 服务员如何提高服务水平 G 服务员应如何保证客人的安全

# 《服务员工作一本通》

## 精彩短评

1、还行。只是和一些教科书差不多.....如果有趣一些，例子多一些就好了。

# 《服务员工作一本通》

## 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](http://www.tushu000.com)