

# 中国饭店金钥匙服务



[中国饭店金钥匙服务\\_下载链接1](#)

著者:孙东

出版者:广东旅游出版社

出版时间:1999-9-1

装帧:精装(无盘)

isbn:9787806530290

作者介绍:

目录: 序言  
饭店个性化服务的新起点 (代序)  
金钥匙: 追求极致的事业 (代序)  
上篇 国际金钥匙组织与中国饭店金钥匙  
第一章 西方饭店服务之精髓——CONCIERGE  
第二章 兴起的中国饭店金钥匙——驾驭未来的服务之星  
第三章 中国饭店金钥匙的个性  
中篇 中国饭店金钥匙的服务哲学

第四章 中国饭店金钥匙的服务哲学

第五章 中国饭店金钥匙服务对中国饭店业的影响

第六章 中国饭店金钥匙的未来

下篇 中国饭店金钥匙操作指南

第七章 建立礼宾部

第八章 中国饭店金钥匙服务项目

第九章 饭店金钥匙良好关系的建立

第十章 饭店金钥匙的制服与礼仪

第十一章 饭店金钥匙的魅力及回报

第十二章 饭店金钥匙服务的收费方式

附录

• • • • • (收起)

[中国饭店金钥匙服务\\_下载链接1\\_](#)

标签

第五章

评论

-----  
[中国饭店金钥匙服务\\_下载链接1\\_](#)

书评

-----  
[中国饭店金钥匙服务\\_下载链接1\\_](#)