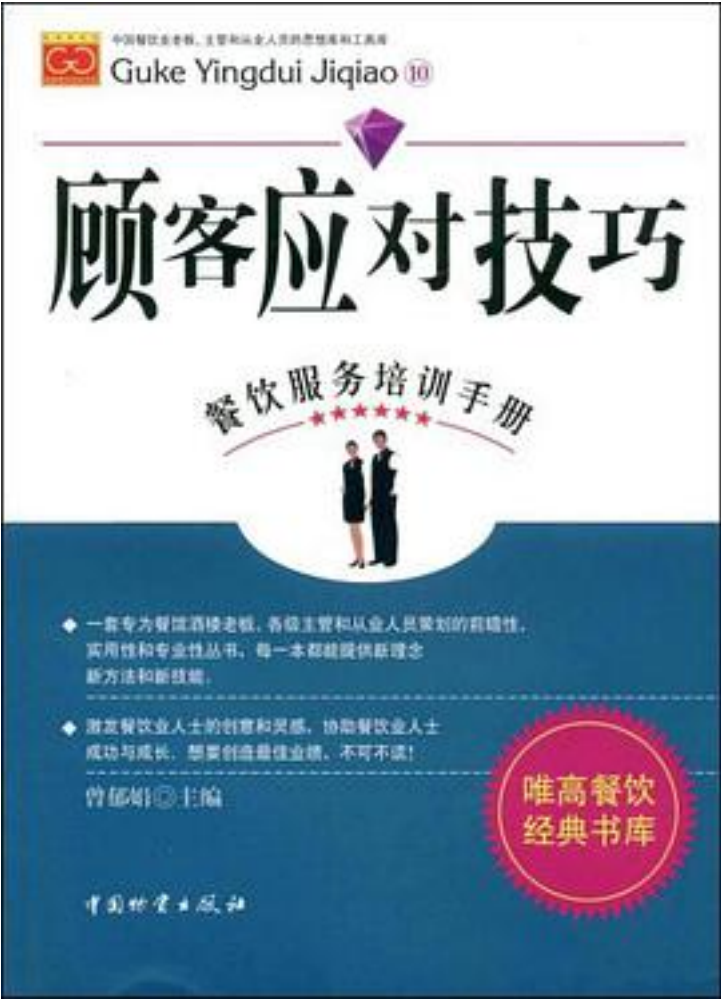


顾客应对技巧



[顾客应对技巧_下载链接1](#)

著者:曾郁娟

出版者:中国物资出版社

出版时间:2007-5

装帧:

isbn:9787504726483

老板、主管和从业人员的思想库和工具箱

一套专为餐馆酒楼老板、各级主管和从业人员策划的前瞻性、实用性和专业性丛书，每一本都能提供新思想、新方法和新技能，激发餐饮业人士的创意和灵感，协助餐饮业人士成功与成长。想要创造最佳业绩，不可不读！

《唯高餐饮经典书库》是中国内地迄今为止面向餐馆业人士最早的、规模较大的、最系统和最实用的一套专业图书，在一定时期内填补着中国餐馆业经营管理图书的许多空白。

《唯高餐饮经典书库》将世界先进的餐馆业经营管理理念和经验引进到中国，并紧密结合中国餐饮企业的实际需要，在保证专业性的基础上，同时具有极强的实践性。

《唯高餐饮经典书库》读者近百万人，众多餐饮企业把它选作自己的内部培训教材，它对中国一代餐饮企业经营管理人才的成长已经作出并继续作出功不可没的贡献。

作者介绍:

目录: 第一章 四海食客 各自精彩 黄先生的明信 “巴黎之夜”如是说 剥虾蟹服务 “补偿”的艺术 不同感受 迟吃的菜 蛋炒饭的故事 罚款的艺术 挂单的尼姑 怀特小姐 吉祥 “物” 结帐之嫌 拒绝扶助 快乐人生 气恼的男人 诱惑 劝说吐痰 绅士风度 他们在等什么? 微笑的魅力 握手和拥抱 小费之嫌 一分钟服务 第二章 误入醉乡 路在何方 陪我喝一杯 打酒风波 兑酒之误 客人拒付酒账 加菜风波 跑账风波 赔偿精神损失费 啤酒几度 让我吻你 客人闹酒吧 态度的价值 喜欢泡沫的客人 要求共舞 移位 醉汉耍赖 第三章 菜肴纷争 南北有别 疑是煤油蒸甲鱼 四川菜辣不辣? 难为了“鸳鸯” 白喝“开水” 鲍汗是非 茶饭市之争 占菜风波 调包龙虾之谜 高僧的禁忌 口不择言之过 门丁之争 免费套餐 奶茶变咖啡 牛羊肉之差 巧荐“片皮鸭” 请客人吃醋 为燕窝“正名” 善待客人 谁是谁非 特价金菊鸡 挑剔的食客 第四章 碰碰磕磕 谁人无过 别问“几位” 补过服务 不愿离去的客人 客人的忌讳 “点火”惹祸 二十元代金券 换牛奶 “对不起”无效 换汤不换药 忌“泄密” 她的委屈 精品杯失而复得 “好了”的意思 六角五分钱 弥补不足 耐心“赢”客人 折价的误会 女士面红 谁该道歉 微笑要适当 消除预约误会 宴请香港足球队 谁之过 一百元的故事 以尊重赢尊重 尊严 第五章 红尘有“爱” 再度相逢 不计前嫌 阿姨，您好 “厌吃”的记录 “找”老朋友 常来常往 诚招客人 道歉水果 复原 回头是岸 它愉快地“游”过来 客人腹泻的时候 宽容 礼让服务 留住客人 留住这一刻 难忘的印象 “上帝”再次光临 上门道歉 停电的瞬间 第六章 待客之道 各显奇招 女部长的角色 《爱相随》插曲 “掉虾”记 超常的服务 诚实，很重要 肖小姐的日记 获得殊荣的背后 即点即买 捕捉身体语言 佼佼者 叫出客人的名字 满意的二十四小时 史先生的心得 说理的艺术 体面的结帐 细微之处显真情 《真情曲》 正确对待投诉后记
· · · · · · [\(收起\)](#)

[顾客应对技巧_下载链接1](#)

标签

评论

[顾客应对技巧_下载链接1](#)

书评

[顾客应对技巧_下载链接1](#)