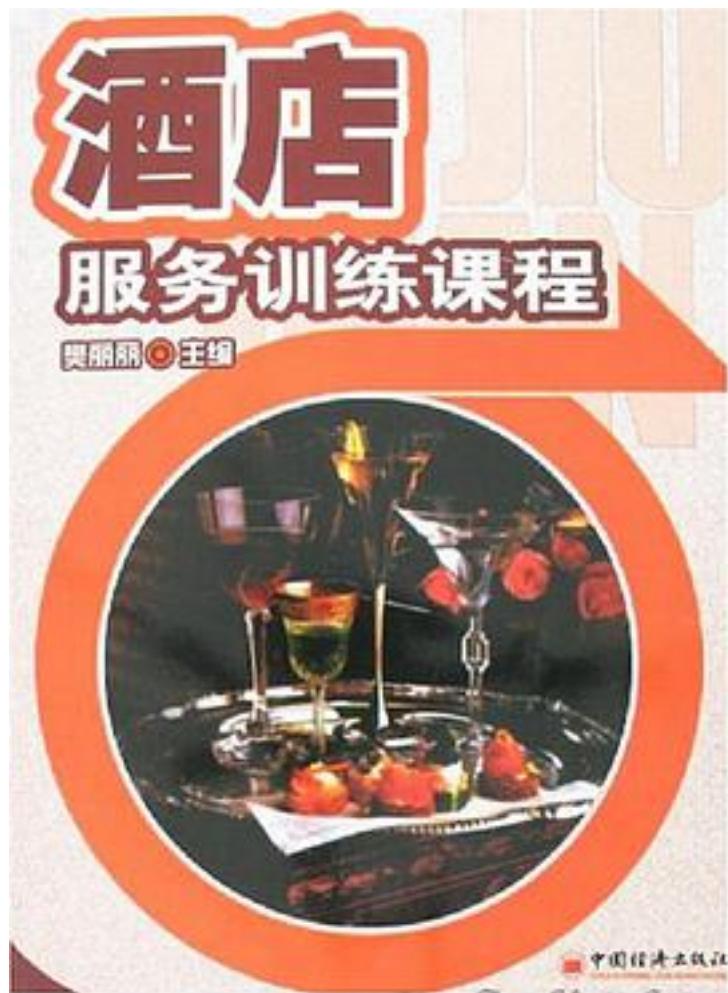


# 酒店服务训练课程



[酒店服务训练课程 下载链接1](#)

著者:樊丽丽

出版者:中国经济出版社

出版时间:2007-8

装帧:

isbn:9787501782055

酒店服务是综合性服务，包括前厅、客房、餐饮、康乐、购物、安保服务等诸多方面，一方面，它具有现代化、科学化、专业化和组织严密的发展趋势；另一方面，它有工程

繁多、操作重复琐碎、服务过程一环扣一环、周期长、手工劳动等多特点。要使两者协调起来，必须形成相应的管理制度和服务规程，实行标准化服务。

酒店服务是满足客人精神与物质双重需求的过程，在服务过程中，酒店员工的表情、举止、行为、语言，尤其是他们训练有素、精湛优美的服务将直接展示在客人的面前，给客人留下深刻而美好的印象。酒店服务是客人评价酒店服务质量的重要标准。本书将着重介绍酒店服务各方面的内容。

本书就是一本介绍如何提高酒店服务水平的图书，既是酒店服务指南，又是酒店服务训练教材，对提高酒店管理和服务人员的实际工作可以起到一定作用。

作者介绍:

目录:

[酒店服务训练课程](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[酒店服务训练课程](#) [下载链接1](#)

书评

[酒店服务训练课程](#) [下载链接1](#)