

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、周期知、手工劳动等特点。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和感受精神和物质享受的重要标准。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](#)