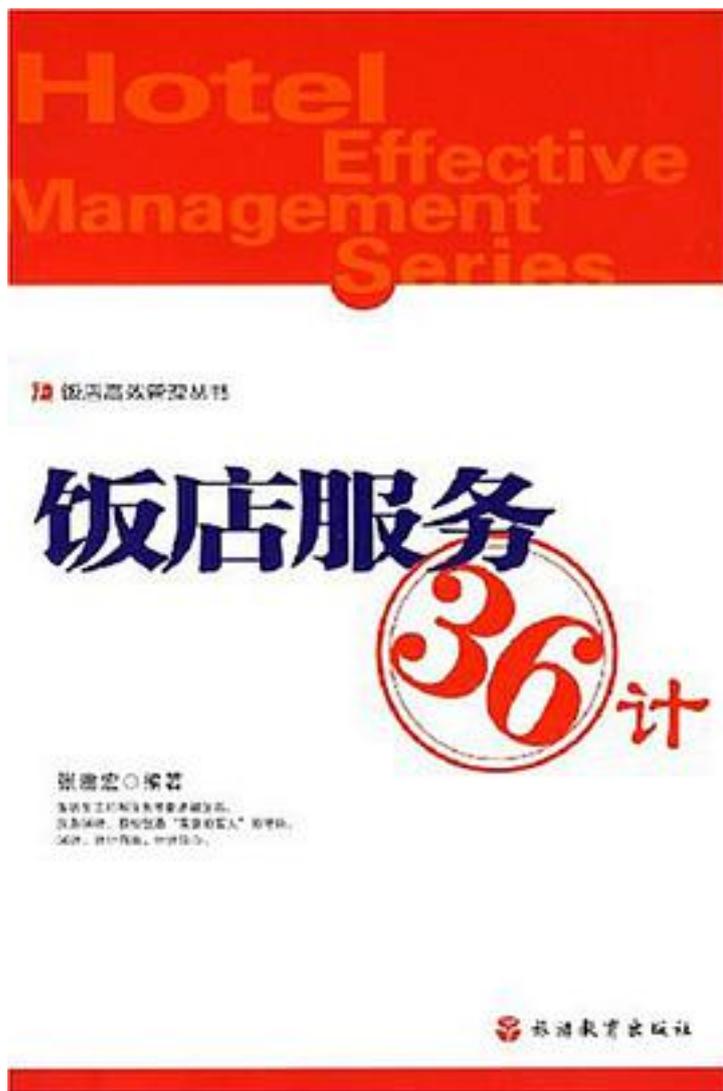


# 饭店服务36计



[饭店服务36计\\_下载链接1](#)

著者:张建宏

出版者:旅游教育出版社

出版时间:2008-1

装帧:

isbn:9787563716210

《饭店服务36计》以“典型案例加评析”的形式，将对客服的技巧总结概括为36计，并细化为具体的操作步骤，好学易记，方便饭店一线服务人员学习模仿。《饭店服务36计》既是饭店员工培训的实用手册，也是员工提高服务技能的自学读本。同时，也可作为辅导旅游院校学生实习的指导书。

作者介绍:

张建宏：浙江义乌人。1998年毕业于山东大学旅游管理专业。曾在星级饭店供职，现任义乌工商学院旅游系讲师，主要研究领域为饭店服务管理。在《中国旅游报》《饭店世界》《餐饮世界》等报刊上，发表饭店服务方面的文章百余篇。

目录: 第01计 循序渐进 更上一层楼——规范服务计第02计 春风化雨  
润物无声——微笑服务计第03计 未雨绸缪 防患未然——安全服务计第04计 细致入微  
面面俱到——热情服务计第05计 适可而止 过犹不及——适度服务计第06计 略施粉黛  
秀外慧中——形象服务计第07计 情之所至 水到渠成——感情服务计第08计 快则遂意  
慢则少礼——效率服务计第09计 有头有尾 善始善终——首问服务计第10计 随机而变  
有求必应——实时服务计第11计 到位“到家” 至亲至爱——真情服务计第12计  
谦和恭敬 成人之美——尊重服务计第13计 暖语贴心 妙语解颐——语言服务计第14计  
投其所好 迎合需求——超常服务计第15计 因人而异  
“主随客便”——针对服务计第16计 离方就圆 生无化有——灵活服务计第17计  
德以报怨 柔以克刚——柔性服务计第18计 针对需求 相机而动——推介服务计第19计  
滴水不漏 细致入微——细微服务计第20计 济困扶危 雪中送炭——意外服务计第21计  
客无贵贱 一视同仁——平等服务计第22计 亡羊补牢 犹为未晚——补救服务计第23计  
伙伴意识 团队精神——协调服务计第24计 宾主兼顾 老少咸宜——点菜服务计第25计  
迎来送往 井然有序——门卫服务计第26计 虑事周全 拿捏分寸——康乐服务计第24计  
悉心呵护 关爱有加——看护服务计第28计 十全十美 万无一失——贵客服务计第29计  
无所不能 无所不会——万能服务计第30计 兵马未动 档案先行——信息服务计第31计  
临危不乱 处变不惊——应急服务计第32计 制度保障 意识先行——防扩服务计第33计  
克勤克谨 修身第一——道德服务计第34计 自尊自重 下卑不亢——自尊服务计第35计  
心灵减压 舒卷自如——调适服务计第36计 精益求精  
臻于化境——极致服务计附录主要参考文献后记

• • • • • [\(收起\)](#)

[饭店服务36计\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[饭店服务36计\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[饭店服务36计\\_下载链接1](#)