

酒店沟通技巧



[酒店沟通技巧_下载链接1](#)

著者:邵雪伟

出版者:

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787308074018

《酒店沟通技巧》是一门开发学生沟通能力、以能力为本位的实践型课程。《酒店沟通

技巧》基于工作过程分析，将沟通事务过程典型化为亲和、知人、表述、促成、异议化解的一般沟通过程，再据能力本位构建沟通认知、亲和力、知人力、表述力、促成力、异议化解力、常用沟通方式、酒店沟通事务综合训练这八个模块。每个模块的内容包括活动与案例、学习目标、理论知识、能力训练、思考与练习、知识拓展，开展体验、单项技能训练、综合能力训练等实训，从而养成客户沟通力。

《酒店沟通技巧》的培养目标是提升面向客户的基础沟通力，所以主要适用于酒店管理、旅游管理、营销等专业的学生与从业人员。同时，它也可以作为职业经理人等管理人员开展沟通能力训练的参考资料。

作者介绍:

目录:

[酒店沟通技巧_下载链接1](#)

标签

评论

[酒店沟通技巧_下载链接1](#)

书评

[酒店沟通技巧_下载链接1](#)