

《《餐饮酒店最佳服务模式》》

图书基本信息

书名：《《餐饮酒店最佳服务模式》》

13位ISBN编号：9787550225718

10位ISBN编号：7550225710

出版社：北京联合出版公司

作者：易钟

页数：182

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《《餐饮酒店最佳服务模式》》

内容概要

《餐饮酒店最佳服务模式》通过剖析海底捞、海景花园酒店、天目湖宾馆等优秀餐饮酒店企业精深的服务模式和鲜活的服务技巧，揭示了餐饮酒店最佳服务模式的两大核心：一是服务好内部员工，因为员工用心是顾客满意的前提，感动员工才能感动顾客；二是服务好外部顾客，因为顾客是你的衣食父母，留住顾客就是留住的利润。

《《餐饮酒店最佳服务模式》》

作者简介

易钟

知名酒店餐饮管理专家，一直专注于酒店餐饮领域。中国餐饮人俱乐部创办人，中国酒店酒店微学习开创者，华博教育酒店专家团核心成员；清华大学与浙江大学餐饮酒店总裁班客座教授，中国饭店协会职业经理人培训班客座教授，北京易钟视野酒店管理有限公司总经理。天目湖宾馆(五星)企业文化建设总顾问，并担任多家酒店的高级管理顾问。2006年，被中国培训师竞争力排行榜评为中国十大餐饮管理专家。2009年，又被评为中国酒店业十大培训师和中国酒店管理十大风云人物，并被国际皇金管家机构授予建国60周年“酒店杰出贡献”勋章。2011被中国酒店金龙奖评选会授予“中国酒店培训特殊贡献奖”。

出版著作：畅销书《海底捞的秘密》，《做最好的酒店总经理》《做最好的酒店经理》《做最好的酒店领班》《做最好的酒店服务员》等。

书籍目录

前言

上篇：感动员工才能感动顾客

第一章 服务好客户，从服务好员工开始

一、视员工为家人，传递一份感动

1. 员工把感动传递给顾客

2. 感动是从上从下传递的

二、关爱员工，从了解员工开始

1. 深入了解员工的工作和生活

2. 海底捞的员工服务之道

三、把对员工的关爱延伸到员工家人

1. 父母是员工的第一管理者

2. 优秀企业懂得关注员工的家人

第二章 让员工做企业真正的主人

一、让员工人人都成为管理者

1. 我就是管理者

2. 信任意外着责任

3. 大胆授权，充分信任

二、明确员工自主处理的权限

1. 普通员工有没有权限很关键

2. 保障员工权益最大化

3. 为员工提供个性化服务顾客的权限

第三章 让员工都能实现自己的梦想

一、让员工懂得用双手改变命运

1. 好的文化理念让员工看到未来

2. 站在员工的角度思考问题

二、让员工都能看到晋升希望

1. 让员工为自己找一个榜样

2. 设置三条员工“晋升线”

3. 为员工设计自我发展规划

4. 为员工设计动态成长卡

下篇：留住顾客就是留住利润

第四章

增值服务让顾客愿意留下来

一、利润是顾客和员工满意的结果

二、用“心”服务才能提升利润

1. 顾客交接比工作交接更重要

2. 员工互帮互助，赢得更多客人

三、增值服务把顾客留下来

1. 学习海底捞的五大服务区

2. 打造与众不同的细节服务

3. 差异化服务最让顾客感动

第五章 让顾客满意，更要让顾客感动

一、落实“比别人多做一点点”

1. 突出免费附加产品和服务的价值

2. 针对目标顾客设计赠品

二、随时记录客户的个性化需求

1. 随时用心记录顾客信息

2. 多渠道发掘顾客信息资料

3. 善用平台信息，优化顾客服务

三、设计群体个性化服务模板

1. 针对儿童顾客群体的个性化服务设计

2. 针对生日聚会的顾客群体个性化服务设计

3. 开展个性化服务案例研讨会

第六章 超越顾客期望，保证顾客回头

一、顾客的需求是我们努力的方向

二、鼓励思考与创新，做最赚钱的生意

1. 鼓励员工多出金点子

2. 用员工的名字来命名员工发明的物品

3. 鼓励员工发现问题、思考问题、解决问题

三、不怕做不好服务，就怕想不到细节

1. 想不到细节，服务注定做不好

2. 善用“八思卡”，做好细节服务

四、服务不仅要做好，而且要做得更好

1. 定期开展“工作改善思考会”

2. 改进服务，细化落实

3. 反思顾客意见，争取服务做得更好

附录 天目湖宾馆咨询案例

《《餐饮酒店最佳服务模式》》

精彩书评

1、作为餐饮酒店行业的企业家，抑或其他行业的领导者，在积极培训学习时，心里一定要清楚你向优秀企业学习的核心是什么。我们要透过现象看到本质，透过优秀企业的表面形式了解其成功的模式。

放眼国内做得好的优秀餐饮酒店企业，不难发现它们的服务模式大多一样，都是用最好的服务赢得员工、顾客和市场。在这些企业里，员工不像一般企业中常见的那样消极怠工、说走人就走人，顾客不是牢骚满腹、不愿再来，管理者也不是束手无策，整日忙得焦头烂额。总结这些优秀企业的服务模式，我发现服务对象不仅仅是外部的顾客，还包括内部的员工；更重要的是，服务好员工是服务好顾客的前提。因为企业有满意的员工，才有满意的顾客，才能留住利润。比如：江苏溧阳天目湖宾馆、青岛海景花园酒店、海底捞等餐饮酒店企业不仅真正认识到了最好服务的本质，而且努力做到了为顾客提供满意的服务。

2、感动员工才能感动顾客，留住顾客就是留住利润。只要你掌握了让员工用心、让顾客感到的方法，就能轻松打造内外兼修的服务模式，不断创造利润，成就卓越企业。在当前这个信息网络急速发展的时代，聊天、通信、学习、阅读、购物等一切需求似乎都可以轻松满足。但餐饮酒店行业所提供的餐饮、住宿、旅行等直接的体验式服务，是虚拟的网络世界所无法呈现的。面对面的服务，就是人与人的直接沟通，更需要对人性、人心的理解与感知。因此，我一直认为，服务员工、服务顾客，本质就是服务人心；经营企业就是经营人心。所有的管理者，不管做什么样的企业，只要你掌握了让员工用心、让顾客感到的方法，打造内外兼修的服务模式，就会不断地创造效益、创造利润，也就会不断地使企业做大、做强、做久。

《《餐饮酒店最佳服务模式》》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu111.com