

《連黑道大哥都臣服的飯店女經理社》

图书基本信息

书名：《連黑道大哥都臣服的飯店女經理社交客服術》

13位ISBN编号：9789865922214

10位ISBN编号：9865922215

出版时间：2013-5-2

出版社：春光出版

作者：三輪康子

页数：240

译者：桑田德

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

《連黑道大哥都臣服的飯店女經理社》

內容概要

榮獲日本知名連鎖飯店集團MVP獎、帶領的飯店連年業績拿冠軍，
警界人稱「歌舞伎町的聖女貞德」的傳奇女經理，面對客訴祕訣首度大公開！
假設有一天，你必須負責一間飯店的營運，
它地點完美，在日本數一數二的鬧區——東京新宿的歌舞伎町，
旅客絡繹不絕，住房率一直維持在九成以上，
唯一的問題在於它的三多：奧客投訴超級多，黑道流氓很多，毒販流鶯也多，
黑道甚至佔據了你要帶領的旅館，你會如何做？
日本傳奇女經理——三輪康子面對這樣的境況，只有一個解決之道：
客人生氣，我必回以更多的溫柔。
用有原則的溫柔戰勝客人怒吼，用堅定的溫柔與黑道人士周旋，
在她不屈不撓下，不僅許多奧客最後變成她的粉絲，黑道更退出飯店，
被警察稱為「歌舞伎町的聖女貞德」，贈予打擊犯罪感謝狀。
還被公司選為MVP，所帶領飯店也連年勇奪全國業績No.1！
作者充滿智慧的服務精神，不只是工作之道，更是待人接物之道，
不僅客服人員要看，身為社會職場人的你更要看！

《連黑道大哥都臣服的飯店女經理社》

作者簡介

三輪康子

現任日本某知名飯店集團旗下、位於東京新宿歌舞伎町的飯店主任經理。

曾多次在該集團內分布於日本各地的連鎖飯店中脫穎而出，勇奪「業績榜首」。後因飯店績效、團隊默契、客訴處理、地方貢獻等因素，備受集團高層的肯定，於2010年獲頒MVP獎。

所任職的飯店不僅座落於日本數一數二的鬧區，且始終維持極高的住房率。員工多為亞裔外籍人士，或許因此，團隊擁有至為傲人的向心力。

飯店所在之處，亦為日本首屈一指的超高客訴地區，由於其向來主動帶頭保護部屬，挺身處理客訴，讓許多原本的奧客先後變成她的粉絲，也因而讓她成為一名充滿傳奇的飯店經理人。

生於青森縣八戶市。自幼在四處看診的醫生父親耳濡目染下，長大後決心做個有用之人，一心想對社會有所貢獻。

在毫無飯店工作經驗的情況下，透過鏗而不捨的交涉與適時地訴諸人情義理，終於將這間她任職之初，地痞流氓、妓女流鶯、毒販藥蟲聚集的飯店，搖身一變，成為一家環境安全、經營正派的區域旅館。

此一成績日後亦為新宿當地警方所肯定，因而尊稱其為「歌舞伎町的聖女貞德」。其後新宿警察署與新宿鬧區犯罪組織排除協議會，更特別為其對協助地方打擊犯罪組織之貢獻，致贈感謝狀。

本書為其處女作。

《連黑道大哥都臣服的飯店女經理社》

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