

《非比尋常的一天》

图书基本信息

书名：《非比尋常的一天》

13位ISBN编号：9789862410820

10位ISBN编号：9862410825

出版时间：2010-1-15

出版社：天下雜誌

作者：沈方正

页数：176

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

《非比尋常的一天》

內容概要

就算是種花、鋤草、切菜、掃地，
如果可以造就別人的快樂幸福，
每天就是非比尋常的一天！

身為「work hard、play hard」的實踐家，礁溪老爺總經理沈方正24小時以旅館為家。

投身旅館業十餘年，工作中有大量細節需要不斷重複，沈方正自許為「服務的人」，許下「精彩過、努力活」的夢想，在例行工作中不斷玩出創新、添加創意。

大多數人過著朝九晚五、上班下班的平凡生活，難道人生就這樣無趣的度過了嗎？你怎麼看待自己的每一天？

你可能沒有想過，看似平凡無奇的例行工作，對他人很有可能是一生中獨一無二的體驗。每個人同時在參與他人、也在演出屬於自己的「非比尋常」。

你知道「不打招呼也是一種禮貌」？「Enjoy doing nothing」才是真正的享受？

本書從「旅館、服務、生活」三個面向，分享『包容、體貼、開放、人性』的服務新價值，邀請你一起感受作者全身充滿服務熱情的能量，與他「非比尋常」的觀察！

《非比尋常的一天》

作者簡介

沈方正

礁溪老爺飯店總經理。政大阿拉伯語文學系畢業後，進入來來飯店（喜來登飯店前身）服務，從櫃台接待做起，歷經業務部、餐飲部，擁有完整的第一線飯店工作經歷。服務於知本老爺、礁溪老爺十多年，對於休閒飯店經營管理有其獨到觀點。

做為頂級度假旅店的經理人，斯文白淨、沉潛低調的沈方正，愛閱讀、享受巷弄小吃，大學時代是橄欖球校隊，還擁有國際裁判資格，慢跑習慣維持十五年，是「work hard, play hard」的實踐家。

《非比尋常的一天》

書籍目錄

推薦序一

服務業要從心做起 司徒達賢

推薦序二

非比尋常的CEO 林清波

推薦序三

變動之間與無用之用 容繼業

推薦序四

以服務業為師 蔡明介

推薦序五

看到人生的價值 賴瑟珍

推薦序六

不只是旅店 韓良露

作者序

非比尋常的一天

Part 1 旅館X人

誰在蓋旅館？

340份共識

以旅館為家

石頭上的苔蘚

肥皂這件事

乾淨的定義

買菜的學問

餐具的學問

準時發車的巴士

不打招呼的禮貌

凌晨的獻花

旅館中的節慶

Part 2 服務X人

熱情的力量

我就是服務的人

誰有服務基因？

練好基本功

有禮貌的人

想客戶想不到的

激勵的價值

服務業的規矩

必要的成本

成本或顧客導向

六十美元的早午餐

服務業的良率

認定人的價值

Part 3 生活X人

Enjoy doing nothing

無用之用

如何享受服務？

何謂真正的奢華？

尊重的重要性

《非比尋常的一天》

實質消費的得與失

《非比尋常的一天》

精彩短评

1、基本功 基本功 基本功

《非比尋常的一天》

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