

《酒店服务心理（酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材）》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：264000

印刷时间：2014年05月01日

开本：12k

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787566809391

内容简介

陆丽娥主编的这本《酒店服务心理》是酒店服务与管理专业基于工作过程系统化的核心教材之一。本书通过饭店服务案例由浅入深地阐述了饭店服务与心理学的互动、饭店服务心理素质的培养、饭店服务心理、饭店管理心理，重点说明了宾客在饭店的前厅部、客房部、餐饮部等的心理需求和相对应的服务措施。

目录

总序	
学习情境一 酒店服务员必备的心理素质	
第一单元 实用心理知识	
任务一 酒店服务员的服务要求	
任务二 客人基本的心理需求	
第二单元 必备心理素质	
任务一 酒店服务员应具备的心理素质	
任务二 成熟的心理素质成就一切	
第三单元 心理健康需要	
任务一 心理健康的核心需要	
任务二 客人消费动机的激发	
学习情境二 前厅服务心理分析与待客技巧	
第一单元 来客服务心理分析与待客技巧	
任务一 预订服务心理分析与待客技巧	总序学习情境一 酒店服务员必备的心理素质
第一单元 实用心理知识	任务一 酒店服务员的服务要求 任务二 客人基本的心理需求
第二单元 必备心理素质	任务一 酒店服务员应具备的心理素质 任务二
成熟的心理素质成就一切	第三单元 心理健康需要 任务一 心理健康的核心需要 任务二
客人消费动机的激发	学习情境二 前厅服务心理分析与待客技巧 第一单元
第一单元 来客服务心理分析与待客技巧	任务一 预订服务心理分析与待客技巧 任务二
前厅服务人员销售客房的技巧	第二单元 住客服务心理分析与待客技巧 任务一
对客人进行鉴貌辨色的技巧	任务二 客我沟通技巧 第三单元
第二单元 住客服务心理分析与待客技巧	任务一 离店服务中客人的需求心理分析 任务二
去客服务心理分析与待客技巧	宾客离店时的待客技巧
第三单元 客房服务心理分析与待客技巧	第一单元
来客服务心理分析与待客技巧	任务一 来客进入房间的待客技巧 任务二
客房跟进服务的待客技巧	第二单元 住客服务心理分析与待客技巧 任务一
宾客在住店期间的服务心理需求	任务二 客房服务礼节礼仪技巧 第三单元
第四单元 去客服务心理分析与待客技巧	任务一 离店时善后服务的待客技巧 任务二
客人反馈服务的待客技巧	学习情境四 餐饮服务心理分析与待客技巧 第一单元

宴会服务心理分析与待客技巧 任务一 宴会准备服务心理分析与待客技巧 任务二
宴会期间服务心理分析与待客技巧 第二单元 零点服务心理分析与待客技巧 任务一
点菜服务心理分析与待客技巧 任务二 餐中服务心理分析与待客技巧 任务二
餐后送客心理分析与待客技巧参考文献

[显示全部信息](#)

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)