

中国旅游饭店业协会推荐

跟我学饭店管理

GOUTONG JIQIAO

沟通技巧

旅游行业培训教材研发中心组织编写

汝勇健◎编著

└ 饭店管理宝典 ───

└ 行业培训指南 ───



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店管理

GOUTONG JIQIAO

沟通技巧

旅游行业培训教材研发中心组织编写

汝勇健◎编著

└ 饭店管理宝典 ───

└ 行业培训指南 ───



旅游教育出版社

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

沟通技巧 / 汝勇健编著; 旅游行业培训教材研发中心组织编写. —北京: 旅游教育出版社, 2007. 2

(跟我学饭店管理)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1423 - 0

I. 沟… II. ①汝… ②旅… III. 饭店—商业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 123483 号

跟我学饭店管理

沟通技巧

旅游行业培训教材研发中心组织编写

汝勇健 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	13.5
字 数	131 千字
版 次	2007 年 2 月第 1 版
印 次	2007 年 2 月第 1 次印刷
定 价	26.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

沟通技巧

督导实操

时间管理

员工排班

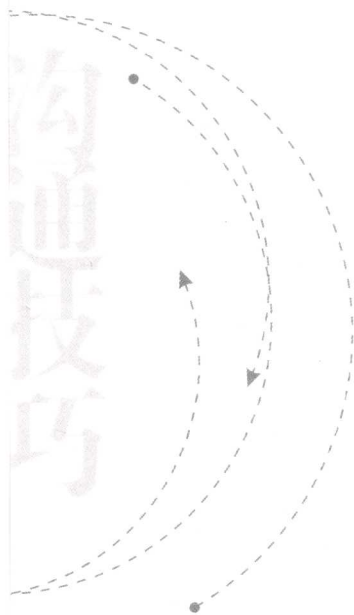
培训技巧

成本管理

安全管理

应变技巧

职业生涯设计



丛书策划：景晓莉

责任编辑：景晓莉

装帧设计： 大享设计工作室 + 肖杰
Daxiang Design Office
010-84803033

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,对中国饭店业在服务、管理水平上提出了更高要求。

饭店督导层管理人员是饭店管理体系的“兵头将尾”,其工作和管理状况对饭店的服务或生产水平起着决定性作用。他们担负着更多的职责,被期待着在解决问题、激励员工和改进员工工作表现等方面能够具有独到见解。领班这一岗位在饭店的重要性,使得对这一层次员工的培训显得尤为重要。

目前,我国适用于饭店业督导培训的教材还是一个空白点。为推动旅游饭店职业培训工作,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业督导岗位的知识模块、技能要求、操作技巧等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店管理》丛书。

与同类出版物相比,《跟我学饭店管理》具有以下特点:

1. 实用性和针对性强

传统培训教材其内容囿于岗位操作技能、专业知识和企业文化等方面,并未突破原来“一维培训”的做法。

而《跟我学饭店管理》向“多维培训”的方向发展,把工作技巧、创新思维、潜能开发、团队精神、压力管理等纳入饭店基层管理人员的培训中,使管理人员真正学会如何学习、如何工作、如何生活,从而实现饭店培训内涵的升级、换代。

2. 讲求知识的系统性

《跟我学饭店管理》围绕饭店督导层人员应具备哪些素质、应掌握哪些技能,以及如何运用这些技能展开写作,力求提供给读者一个素质养成和技能强化的系统化方案。

整套教材涉及饭店督导层管理的各个方面,每本教材之间既有

联系又有区别,相辅相成,相信会给读者提供较为全面、系统的培训方案。

3. 为饭店基层管理人员的可持续发展进行知识储备

《跟我学饭店管理》特别强调员工创造力的培训,并关注未来旅游企业发展要求员工掌握新兴技能的要求,如信息处理能力、人际沟通技能、问题解决能力、创新能力等。将上述技能要求、自我能力评估、如何培训这些技能等内容,融入到了教材的编写中。相信,这样一套教材的出版会受到业内人士的欢迎。

本书所要达到的目的是,帮助饭店业督导层人员:

- ◆ 更多地了解饭店业
- ◆ 了解自己的督导职责
- ◆ 解决日常工作问题
- ◆ 工作更出色
- ◆ 建立自信与自尊
- ◆ 赢得尊敬
- ◆ 挖掘自己的晋升潜力

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对饭店中层管理人员进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各员工在参加考核前自学;同时,也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

学前能力自测	1
第一单元 沟通的基本原理	5
学习内容	7
一、沟通的定义	8
二、沟通的过程	11
(一)编码和译码	11
(二)通道	13
(三)反馈	14
(四)背景	15
(五)噪声	17
三、沟通视窗及运用技巧	19
(一)沟通风格的心理诊断	20
(二)沟通风格	21
四、有效沟通的障碍	23
(一)组织沟通障碍	24
(二)个人沟通障碍	25
典型案例	27
问答题	29
判断题	29
小组练习	29
案例分析	30
第二单元 有效沟通技巧	33
学习内容	35
一、有效沟通常见问题	35
二、解决问题的方法	37
(一)遵循信息有效发送的原理	37

(二)提高语言技巧	41
(三)学会积极倾听	45
(四)运用有效的体态语言	52
典型案例	64
问答题	66
沟通游戏	66
小组练习	66
自我测试	69
第三单元 建立良好客户关系	71
学习内容	73
一、建立良好客户关系常见问题	73
二、解决问题的方法	75
(一)收集顾客需求信息	75
(二)饭店信息的传递	85
(三)建立良好的客户关系	91
(四)客人投诉的处理	96
典型案例	102
问答题	105
情景题	105
小组讨论	105
第四单元 督导与下属沟通的技巧	107
学习内容	109
一、向下沟通常见问题	109
二、解决问题的方法	112
(一)了解你的下属	112
(二)注意双向沟通	115
(三)营造良好的氛围	121
(四)有效下达工作指令	127
(五)赞扬下级的方法	134
(六)批评下级的技巧	139
典型案例	147
问答题	149

自测题	149
阅读回答	150
案例分析	151
自我技能测试	152
第五单元 督导与上级沟通的技巧	155
学习内容	157
一、向上沟通常见问题	157
二、解决问题的方法	159
(一)了解上级的个性	159
(二)接受上级指示要则	161
(三)学会服从	162
(四)及时复命	165
(五)正确看待上级的批评	165
(六)说服上级的技巧	168
典型案例	168
问答题	170
第六单元 督导与同级沟通的技巧	171
学习内容	173
一、平行沟通常见问题	173
二、解决问题的方法	174
(一)明确责权范围	174
(二)强化服务意识	176
(三)制定协调制度	177
(四)加强沟通培训	178
(五)疏通沟通渠道	180
(六)尽量避免矛盾上交	180
(七)充分发挥管理人员的作用	181
典型案例	181
问答题	183
自我技能测试	183
案例分析	185

第七单元 会议沟通	187
学习内容	189
一、会议沟通常见问题	189
二、解决问题的方法	191
(一)明确会议的目的	191
(二)做好会前的准备	192
(三)提高主持会议的技巧	194
典型案例	196
问答题	197
自我技能测试	197
 学后能力自测	199
附录:专业用语	201
后记	203

学前能力自测

在开始“沟通技巧”这门专项技能课的学习前,请先回答下列问题,测评自己的沟通技巧。选择与自己经历最相近的答案:“从不”选 A,“有时”选 B,“经常”选 C,“总是”选 D。

1. 我适时地把适当的信息传递给合适的人。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
2. 在决定该如何沟通前,我认真思考信息内容。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
3. 我表现出自信,讲话时信心十足。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
4. 我希望对方就我的沟通提供反馈。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
5. 我注意聆听并在回答前检查我的理解是否正确。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
6. 评价他人时,我努力排除各种个人成见。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
7. 与客人交流时,我态度积极、礼貌周到。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
8. 我及时向他人提供他们需要并想要的信息。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
9. 我利用单独会见,检查员工的表现并辅导他们。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
10. 我通过提问了解他人的想法以及他们的工作进展。

- A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
11. 我分发书面指示,以提供关于某一任务的所有相关信息。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
12. 我运用专业的电话沟通技巧改进沟通。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
13. 我通过所有可以利用的电子媒介进行沟通。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
14. 我经常在一线进行对客服务工作,以获取更多的信息。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
15. 会见、调查或作会议记录时,我使用有效的记录方法。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
16. 我常征求可信赖的批评者的意见。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
17. 我与其他督导保持良好的合作协调关系。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
18. 我经常做讲演练习,以提高自己的表达能力。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
19. 进行内部培训时,我发挥着明显的积极作用。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
20. 我安排的会议已达到了专业水平。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
21. 我用良好的推销技巧说服他人接受我的观点。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
22. 与他人商谈前我已经对问题进行了深入研究,并熟知对方的需要。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐
23. 我发送信息,力求做到准确、简明、清晰。
A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

24. 提出建议前,我往往进行彻底的调查。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

25. 我努力了解有关人员对组织的看法。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

26. 我积极主动与自己的上级进行沟通。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

27. 我把定期与员工沟通看作重要工作。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

28. 我积极接收并回应来自员工和他人的反馈。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

29. 我经常检讨自己的沟通行为。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

30. 我确定了沟通目标,并且不允许任何行为阻碍这一目标的实现。

A. ☐ B. ☐ C. ☐ D. ☐

做完自我测评题目,请把各题得分加起来,检查一下自己在哪方面做得不够,然后参看本书中的有关章节,找到实用的建议 and 提示以改进沟通技巧。无论你在沟通方面已经取得了多么大的成功,一定要记住:沟通永远有改进的余地!

30 ~ 60 分:你不能有效地沟通,要倾听反馈,努力从失败中吸取教训。

61 ~ 90 分:你在沟通方面表现一般,要针对不足,改进提高。

91 ~ 120 分:你有良好的沟通技巧,但要记住:沟通多多益善。

第一单元

沟通的基本原理



你 将 学 会

- ☆ 沟通的过程
- ☆ 有效沟通的基本原理
- ☆ 有效沟通的障碍及克服方法

