

A. Aperitif 5

B. Desatero hostitelské služby: 9

1. Ovládej obor – stále se uč!
(Odborné znalosti – inteligence) 10
2. Studuj hostovu duši!
(Znalost lidí – psychologie) 15
3. Snaž se především posloužit!
(Pohostinství v krvi) 23
4. Buď zdvořilý a ochotný! 35
5. Buď ctižádostivý – měj své „já“!
(Sebevědomí – osobnost!) 49
6. Musíš budit dobrý dojem – důvěru!
(Upravený zevněšek) 51
7. Mysli na zdraví hostovo i svoje!
(Zdraví a smysl pro hygienu) 52
8. Ber život ze sluneční strany!
(Dobrá nálada – optimismus) 57
9. Ovládej slovo, tvář i gesto!
(Umění slova a gesta) 59
10. Miluj svůj obor – měj pro něj srdce!
(Láska k oboru – srdce pro hosta) 61

C. Postup přijetí hosta: 62

1. Start na hosta 62
2. Pozdravení hosta 62
3. Uvedení hosta 63
4. Vyzpovídání
(Vyslechnutí přání) 64
5. Rada hostu 64
6. Servírování 65
7. Nabídka další konzumace 65

8. Bavení hosta	67
9. Placení	68
10. Loučení	69
D. Krátký kurs diplomacie:	70
1. Host má vždy pravdu	70
2. Vyřizování stížností – žehlení	71
3. Nikdy neříkejme „nemáme“	73
4. Jak s dámami?	73
5. Děti! Děti!	74
6. Diskrétnost	75
7. Sedm typů	76
E. Reklama	79
F. Spolupráce v podniku:	96
1. Šéf	96
2. Jeho drahá polovička	97
3. Šéf a jeho tým spolupracovníků	97
4. Lidé podniku mezi sebou	100
G. Finále	102