

<<前厅服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787030194770

10位ISBN编号：7030194772

出版时间：2007-8

出版时间：科学出版社

作者：胡蔚丽

页数：157

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：<http://www.tushu007.com>

<<前厅服务实训教程>>

前言

本书是饭店服务与管理专业的实训教材，内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用五大环节，采用单元、模块两个层次，在每一单元开始就提出学习目标，用模块分列每一单元所涉及的技能训练主题，又在模块中设计了单项技能训练项目。

本书的特点首先是实用性强，从饭店服务与管理专业的教学出发，紧密结合饭店工作实际，结合了饭店服务与管理的新理念、新思想，顺应了职业教育的新方向、新课程改革等要求，在编写中坚持实用的原则，理论知识以概念明确、适用为度，技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务。

其次强调能力的培养和提高。

本书遵循教学规律，设计了基础知识认识、基本技能训练、案例分析、综合应用、单元回顾及学习评价等循序渐进、逐步提高的教学环节，在教材及练习中穿插了许多对应的案例，有鉴赏、评析、讨论分析，便于在教学过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力，从而进一步强化了学习者综合能力和素质的培养与提高。

本书中的第一、二、七单元由无锡旅游商贸职业学校的胡蔚丽编写，第三单元由无锡旅游商贸职业学校的吴吟颖编写，第四、五单元由无锡旅游商贸学校的钱菁编写，第六单元由无锡旅游商贸学校的沈艳编写，第八、九单元由无锡旅游商贸学校的陆建华编写。

胡蔚丽、钱菁对全书进行统稿。

在编写过程中，本书得到无锡旅游商贸职业学校的领导及有关同志的大力支持和热情帮助，在编写中参阅了大量的资料，多位学者给我们极大的启发与帮助，在此一并表示衷心的感谢。

当然，由于时间比较仓促，再加上经验不足，业务水平还有待进一步提高，所以对于书中的错漏或是有待斟酌的部分，还望广大读者批评指正。

<<前厅服务实训教程>>

内容概要

《前厅服务实训教程》是饭店服务与管理专业的实训教材，包括前厅部概述、客房预订、礼宾服务、接待服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心服务、收银服务、计算机系统等内容。

《前厅服务实训教程》实用性强、内容简洁、紧扣职业技能鉴定、强调能力的培养和提高，不仅能帮助读者回顾饭店服务与管理的重要基础理论知识，又为教师 and 学生的教学和训练提供了资料和方法。

《前厅服务实训教程》可作为中职中专、饭店培训和社会培训的教材。

<<前厅服务实训教程>>

书籍目录

第一单元 前厅部概述模块一 认识前厅部一、了解前厅部及其业务特点二、学会房租的计算思考与练习模块二 前厅部员工的素质要求一、了解前厅的气氛和工作环境二、对客服服务的仪容仪表要求思考与练习模块三 前厅常用规范服务用语一、前厅服务语言规范(汉英对照)二、前厅常用书面提示语言思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第二单元 客房预订模块一 认识预订处一、了解预订的渠道二、学会区分预订方法和种类三、掌握订房确认的方法四、学会处理超额预订思考与练习模块二 预订客房一、理解预订的程序二、电话预订三、传真预订四、网络预订五、团队预订六、更改预订七、控制预订思考与练习模块三 预订规范用语一、预订服务语言规范二、预订确认书的中英文写法三、婉拒预订书的中英文写法思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第三单元 礼宾服务模块一 认识礼宾部一、理解礼宾部在对客户服务中的作用二、了解礼宾部的设置思考与练习模块二 门前迎送服务一、门厅迎接员的仪容与姿势二、迎宾员的工作程序三、重要客人抵店的迎接服务四、重要客人离店的送行服务五、团队客人抵店的迎接服务六、团队客人离店的送行服务思考与练习模块三 行李服务一、了解行李服务二、散客入店行李服务三、散客离店行李服务四、团队入店行李服务五、团队离店行李服务六、换房行李服务七、行李寄存服务思考与练习模块四 委托代办服务一、了解委托代办服务项目二、外出代办服务三、住客函件传递四、提供出租车服务五、受理客人转交物品思考与练习模块五 饭店代表服务一、了解饭店代表二、机场接客服务三、机场送客服务思考与练习模块六 金钥匙服务一、了解金钥匙二、理解金钥匙的服务理念三、金钥匙个性服务四、个性服务过程中金钥匙应具备的职业素养要求思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第四单元 接待服务模块一 认识接待处一、熟悉接待处的基本资料二、掌握办理入住登记手续的程序三、填写入住登记表四、学会排房五、掌握客房状态的控制思考与练习模块二 不同客人的入住登记服务一、已预订散客的入住登记服务二、未预订散客的入住登记服务三、团队客人的入住登记服务四、重要客人的入住登记服务五、续住手续的办理六、换房手续的办理思考与练习模块三 商务行政楼层一、了解商务行政楼层二、入住登记服务三、欢迎茶服务四、早餐服务五、鲜花、水果服务六、下午茶服务七、鸡尾酒服务八、退房结账服务思考与练习模块四 接待规范用语一、登记入住语言规范二、学会灵活运用日常接待用语思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第五单元 问讯服务模块一 问讯接待服务的方法一、认识问讯处二、理解问讯员的职业道德三、查询服务四、客用钥匙的管理五、口信、留言服务六、邮件处理七、委托代办服务思考与练习模块二 问讯服务规范用语一、问讯留言服务二、结合前厅规范用语设计情景对话思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第六单元 电话总机服务一、认识电话总机房二、理解电话服务的基本要求三、话务员的规范用语四、接转电话服务五、电话问讯及留言服务六、叫醒服务思考与练习综合应用单元回顾学习评价第七单元 商务中心服务一、认识商务中心二、收发电传三、收发传真四、中英文打字五、复印装订思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第八单元 收银服务模块一 认识前台收款一、理解前台收款的特点二、前台收款的两种形式三、客人的支付方式和结算方法思考与练习模块二 收银服务程序一、现金结账服务的程序二、支票结账服务的程序三、信用卡结账服务的程序四、散客结账服务规范五、团队结账服务规范六、贵重物品保存服务思考与练习模块三 特殊情况的处理方法一、行文催账二、逃账处理三、漏账处理四、逾时结账的处理五、甲客人的账由乙客人支付情况的处理六、结账时客人投诉的处理思考与练习模块四 收银服务规范用语一、现金结账服务二、情景练习各种结账服务思考与练习案例分析综合应用单元回顾学习评价第九单元 计算机系统一、计算机在饭店中的应用二、前厅部计算机系统的主要功能三、客房预订信息处理的程序和方法四、入住登记信息处理的程序及方法五、客账管理的程序及方法六、客史资料管理案例分析综合应用单元回顾学习评价参考文献

<<前厅服务实训教程>>

章节摘录

模块二前厅部员工的素质要求 一、了解前厅的气氛和工作环境 1. 前厅大堂 前厅大堂是每一位客人抵离饭店的必经之地,是客人办理入住登记手续、休息、会客和退房结账的地方。大堂必须以其宽敞的空间、华丽的装潢、独特的主题,创造出一种感染客人的气氛,以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。

(1) 饭店大堂的组成部分 1) 饭店入口。

应有气派和吸引力。

2) 饭店大门。
由正门和边门组成。

3) 大堂公共活动区域。

应宽敞舒适,风格、面积必须与饭店的规模和星级相适应,面积应与饭店的客房间数成一定比例,约为0.4~0.8平方米/间。

4) 服务柜台。

应与服务项目相匹配。

5) 柜台公共设施。

齐全的公用电话等设施,供客人查阅有关饭店服务设施、服务项目等信息的触摸式计算机显示屏。

6) 洗手间及衣帽间。

中英文的洗手间或衣帽间的指示标记,各种服务用品应齐全,洗手间干净而无异味。

7) 其他。

服务营业点的指示牌应醒目,星级饭店应配有显示世界主要客源国(或城市)时间的时钟或显示牌。

(2) 前厅大堂的气氛组成 1) 空气清新,温度、湿度适宜。

一般温度维持在22~24℃,湿度控制在40%~60%。

2) 有一定的自然光线,同时配以多层次的灯光。

3) 大堂内客人的主要活动区域应以暖色调为主,烘托出热烈豪华的气氛。

4) 前厅的服务环境和客人的休息区域色彩要略冷些,使人有一种平和、宁静的心境,创造出前厅特有的轻松气氛。

5) 前厅是客人及服务人员活动较集中的地方,在设计和布置时,要防止噪声过于集中。

<<前厅服务实训教程>>

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:<http://www.tushu007.com>