

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787040081879

10位ISBN编号：7040081873

出版时间：2010-05-01

出版时间：高等教育出版社

作者：吴梅，全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编

页数：230

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>>

内容概要

《教育部规划教材·中等职业学校饭店服务与管理专业：前厅服务》是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材。

《教育部规划教材·中等职业学校饭店服务与管理专业：前厅服务》共八章，主要内容有前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台接待、总机房服务与商务中心、前厅客房销售与管理、前厅信息管理和前厅宾客关系管理。

《教育部规划教材·中等职业学校饭店服务与管理专业：前厅服务》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业的教材，亦可作为饭店服务员的岗位培训教材和饭店从业人员自学用书。

<<前厅服务>>

书籍目录

第一章 前厅部概述第一节 前厅部的职能第二节 前厅部的机构的设置与岗位职责第三节 前厅部的工作环境第四节 前厅部服务员必备素质和要求第二章 客房预订第一节 预订的渠道和种类第二节 客房预订的操作形式及其程序第三节 客房预订违约行为及处理第三章 前厅礼宾服务第一节 迎送客人服务第二节 行李服务第三节 “金钥匙”第四章 总台接待第一节 入住登记第二节 问讯服务第三节 贵重物品保管第四节 总台收款第五章 总机房服务与商务中心第一节 总机房服务第二节 商务中心第六章 前厅客房销售与管理第一节 客房状态控制第二节 饭店房价第三节 前厅客房销售程序与技巧第四节 防止客人逃账的有效措施第七章 前厅信息管理第一节 客情预测传递第二节 前厅报表的制作第三节 前厅文档管理第四节 前厅部际沟通第八章 前厅宾客关系管理第一节 建立良好的宾客关系第二节 客人投诉处理第三节 客史档案第四节 前厅部服务员的培训与激励附录 预订电传缩略语对照表(英文)附录 前厅常用术语解释附录 前厅专业服务接待用语(英汉对照)

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>