

<<前厅、客房的服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅、客房的服务与管理>>

13位ISBN编号：9787111143666

10位ISBN编号：7111143663

出版时间：2004-6

出版时间：机械工业出版社

作者：陈雪琼 编

页数：370

字数：430000

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、客房的服务与管理>>

### 内容概要

本书分为前厅、客房和管家部三部分，根据服务过程的特点，结合高职学生掌握知识的需要，将每个部分按概述、服务技能、服务技巧和管理逐层阐述。

概述部分主要介绍前厅、客房、管家部的基本知识；服务技术部分主要介绍前厅、客房和管家部的服务技术及技术要领；服务技巧部分主要介绍如何根据不同场所、时间段和客人的特点，灵活运用服务技术服务于客人；管理部分主要介绍前厅和客房部基本的管理方法和管理手段。

这种逐层深入的阐述方式有利于学生吸收和掌握知识，并能区分服务技术和服务技巧，提高接待水准，另外，本书为突出最主要的知识点，将一些内容放到章节后面的相关链接，学生可根据对内容的理解状况，选择新闻记者链接部分的补充说明；本书还附设实训操作，以便老师能结合上课内容，让学生进行实际操作，以提高学生动手能力；本书还增加了相关的网址、案例，以供学生进一步加深对相关知识的理解。

## &lt;&lt;前厅、客房的服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一篇 前厅的服务与管理 第一章 前厅概述 第一节 前厅部的目标与任务 第二节 前厅部的组织机构与运作流程 第三节 前厅部的主要部门 第四节 前厅部人员工作班次及素质要求 思考与练习 相关链接 案例 第二章 预订 第一节 预订的意义和任务 第二节 预订的渠道、方式及种类 第三节 预订的程序 第四节 团队预订 思考与练习 相关链接 案例 实训 第三章 接待 第一节 客房合理安排的途径 第二节 入住登记的准备工作 第三节 登记开房 第四节 住宿条件的变更 第五节 前厅的报表 思考与练习 相关链接 案例 实训 第四章 礼宾服务 第一节 金钥匙 第二节 迎送宾客服务 第三节 行李服务 第四节 其他服务 第五节 客史档案 思考与练习 相关链接 案例 实训 第五章 问讯 第一节 情报信息服务 第二节 查询服务 第三节 留言服务 第四节 邮件服务 第五节 客房钥匙控制 第六节 商务中心服务 思考与练习 相关链接 案例 实训 第六章 总机服务 第一节 总机房的设备 第二节 总机服务程序 思考与练习 相关链接 案例 实训 第七章 收银 第一节 客账记录的要求 第二节 客账结算方式 第三节 离店结账的基本程序 第四节 外币兑换业务 第五节 贵重物品的寄存与保管 第六节 夜间审核 思考与练习 相关链接 案例 实训 第八章 前厅服务技巧 第一节 预订中特殊情况的处理 第二节 接待中特殊情况的处理 第三节 销售技巧 第四节 收银中特殊情况的处理 第五节 投诉处理 思考与练习 相关链接 案例 实训 第九章 前厅管理 第一节 收益管理 第二节 沟通管理 第三节 安全管理 思考与练习 相关链接 案例第二篇 客房的服务与管理 第十章 客房概述 第一节 客房部的组织机构 第二节 客房部业务分工 第三节 客房部的总体动作 第四节 客房部与其他部门之间的关系 思考与练习 相关链接 案例 第十一章 对客服务 第一节 对客服服的两种模式 第二节 对客服务的内容和程序 思考与练习 相关链接 案例 实训 第十二章 客房清扫服务 第一节 客房清扫的准备 第二节 客房清扫的基本方法 第三节 客房的日常清扫 思考与练习 相关链接 案例 第十三章 客房的计划卫生 第一节 计划卫生的意义 第二节 计划卫生的内容 第三节 客房设备的保养与清洁 第四节 客房消毒工作 思考与练习 相关链接 案例 实训 第十四章 客房部的管理 第一节 人力资源管理 第二节 安全管理 第三节 控制管理 第四节 沟通管理 思考与练习 相关链接 案例 实训第三篇 管家部业务 第十五章 管家部概述 第一节 管理部的职责范围和业务 第二节 清洁剂 第三节 清洁设备 第四节 硬表面 第五节 地面材料 第六节 墙面材料 思考与练习 相关链接 案例 实训 第十六章 管家部的清洁技术 第一节 清洁操作规程 第二节 污渍的去除技术 第三节 几种主要的清洁技术 第四节 防疫 思考与练习 相关链接 案例 实训参考文献

<<前厅、客房的服务与管理>>

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>