第一图书网, tushu007.com

<<酒店英语口语脱口而出>>

图书基本信息

书名：<<酒店英语口语脱口而出>>

13位ISBN编号：9787111345343

10位ISBN编号：7111345347

出版时间：2011-7

出版时间：机械工业出版社

作者：陈晶晶

页数：275

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

随着我国对外开放程度的不断提高，来自全球其他国家的游客逐渐增多。
对于负责接待住宿的酒店和宾馆行业从业人员而言，说一口流利的英语，能够更好地服务全球客户。
陈晶晶等编著的《酒店英语口语脱口而出》从酒店行业的实际情况出发，内容涵盖酒店服务的各个环节，以使酒店顾客能够感受到您专业、体贴的标准服务。
本书主要适用于宾馆、酒店、旅店行业从业者，同时也可作为以上行业服务英语培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<酒店英语口语脱口而出>>

书籍目录

丛书序
前言
Chapter 1 前厅部
1 客房预订
2 更改预订
3 取消预订
4 团队预订
5 酒店介绍
6 酒店地址
7 迎宾待客
8 确认旅客姓名
9 办理登记住宿
10 寄存物品
11 领取物品
12 遗失取物牌
13 唤醒服务
14 兑换外币
15 推荐餐厅服务
16 介绍酒店附近场所
17 给客人留言
18 替客人传话
19 转接电话服务
20 广播呼叫客户
21 国际电话服务
22 国内长途服务
23 内线电话服务
24 通信故障处理
25 提供咨询服务
26 酒店内向导服务
27 受理投诉服务
28 结账退房服务
29 欢迎再次入住
Chapter 2 客房部
30 提取客人行李
31 带客进房
32 递交钥匙
33 送错行李
34 客房清理
35 设备不全处理
36 设备故障处理
37 设施维修
38 借用电器
39 铺床服务
40 送餐服务
41 洗衣服务

42 织补服务
43 送错衣服
44 洗坏衣服
45 医疗服务
46 应对火警
47 更换客房服务
48 延长住宿服务
49 客房用品补给
50 物品遗留客房
51 丢失财物登记
52 失物招领确认
53 忘记带钥匙卡
54 特殊要求服务
Chapter 3 餐饮部
55 预订餐桌
56 包房预订
57 预订已满
58 餐厅迎客
59 带领客人就座
60 客满无座处理
61 招待客人点菜
62 处理特殊点餐要求
63 提供自助式宴会服务
64 解释菜单
65 推荐菜肴
66 推荐酒类
67 介绍最低消费
68 确认客人点菜
69 服务员上菜
70 处理抱怨久未上菜
71 处理抱怨上错菜
72 处理对食物不满
73 处理抱怨就餐环境
74 处理抱怨餐具不洁
75 处理泼洒客人身上饮料
76 提供斟酒服务
77 提供结账服务
78 处理信用卡限额问题
79 提供信用卡结账服务
80 税率和服务费
81 处理找错钱情况
82 提供旅行支票结账服务
Chapter 4 康乐部
83 提供健身器材服务
84 游泳锻炼指导服务
85 提供保龄球服务
86 提供桑拿按摩服务

87 武术气功指导服务
88 室外球类服务
89 室内球类服务
90 洗头理发服务
91 美容美发服务
92 舞厅服务
93 音乐厅服务
94 影院服务
95 剧院服务
96 网吧服务
97 桥牌服务
98 棋类服务
Chapter 5 旅游部
99 旅游代办服务
100 介绍节日名胜
Chapter 6 商场部
101 迎宾导购
102 珠宝首饰
103 古玩瓷器
104 丝绸纺织
105 民族服装
106 传统书画
107 名酒名茶
108 保健礼品
109 体育用品
110 音像制品
111 告知尺寸
112 告知价格
113 讨价还价
Chapter 7 商务部
114 会议服务
115 宴会服务
116 翻译服务
117 代客订票
118 打印服务
119 复印服务
120 传真服务
121 网络服务
122 邮寄服务
123 印制名片
124 冲印胶卷
125 提供信息
Chapter 8 安保部
126 机场接客
127 引客人停车
128 帮客人叫车
129 帮客人派车

第一图书网, tushu007.com

130 护卫酒店安全

编辑推荐

即点即读，跟老外学地道纯正发音。
图文并茂，随电脑说正确流畅英语。

第一图书网, tushu007.com

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