

<<接待员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<接待员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115182142

10位ISBN编号：7115182140

出版时间：2008-7

出版单位：人民邮电出版社

作者：腾宝红 编

页数：144

字数：150000

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>

<<接待员岗位作业手册>>

内容概要

本书从前厅接待员岗位实际出发，系统介绍了前厅接待员的岗位职责、接待服务作业程序和具体作业内容及接待服务过程中用到的日常英语等内容。

本书主要适用于酒店或欲从事酒店接待服务工作的人员及酒店旅游培训机构或人员，为其提供可以参照操作的标准及工作规范。

<<接待员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 接待员岗位要求 1-1 接待员素质要求 一、职业道德 二、基本素质 三、专业素质
1-2 接待员岗位职责 一、接待处主管 二、接待处领班 三、接待员 1-3 接待员工作内容
一、主动问候客人 二、确认客人有无预订 三、填写住宿登记表 四、排房与定价 五、确定
付款方式 六、完成入住登记手续 七、建立相关资料 1-4 接待员日常礼仪 一、服饰礼仪 二
、举止要求 三、神态规范 四、微笑规范 五、站立规范 六、行走规范 七、坐姿规范
八、蹲姿规范 九、语言规范第2部分 接待服务作业 2-1 做好班前准备 一、着装上岗 二、
班前准备 三、打扫卫生 四、参加班前会 五、准备抵店客人的名单 2-2 交接班处理 一、单
据汇总核对 二、清款对账 三、封款投银 四、打印、整理客账报告与资料 2-3 前厅工作日志
管理 一、阅读交接班记录 二、输入当班工作情况 三、交班记录 四、保管前厅工作日志
2-4 客房分配作业 一、统计预订房 二、核对抵店客人资料 三、分配房间 四、散客分房
五、团队客人分房 六、客满时分房 2-5 带领客人参观客房 一、确定带客参观人选 二、进客
房 三、有效地推销 四、确认接受 2-6 散客入住接待第3部分 附录 附录1 前厅服务员技
术等级标准 附录2 前厅接待服务英语参考文献

<<接待员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 接待员岗位要求 1-1 接待员素质要求 二、基本素质 1.服务意识 接待员应该通过自己的细心观察，做到“眼里有活，手脚勤快”，在第一线岗位上为客人提供优质的服务，并设身处地为客人着想，做到热情适度、耐心周到，并对客人一视同仁。

2.敬业精神 (1) 接待员应对前台的工作，诸如任务、目标、地位、范围、岗位职责等有较为全面和正确的认识，对本职工作要有责任心。

(2) 接待员对客人的要求要敏感，反应要快，要及时向上级或同事准确地传递信息。

(3) 接待员在服从指挥的前提下，还要有一定的灵活性和创造性。

(4) 接待员要自觉关心和维护酒店的利益。

(5) 接待员在遇事，尤其是遇到突发性事件时，要保持清醒和理智，能抑制住冲动的情绪。

三、专业素质 接待员应该勤学好问，注意知识的积累和运用。

1.基础知识 基础知识主要包括员工守则、服务意识、礼貌礼节、职业道德、外事纪律、酒店安全与卫生、服务心理学、外语知识等。

2.岗位知识 岗位知识主要包括岗位职责、工作程序、运转表单、管理制度、设施设备的使用与保养、酒店的服务项目及营业时间、沟通技巧等。

3.相关知识 相关知识主要包括哲学、美学、文学、艺术、法律知识，各国的历史地理、习俗和礼仪、民俗与宗教知识，本地及周边地区的旅游景点及交通知识。

在掌握了以上专业知识后，接待员还应努力培养自己各方面的能力。

1.流畅的表达能力 接待员除了在汉语表达上要做到以普通话为标准，发音准确、音量适中、音质好、表达流畅并具有相应的理解能力外，还应学习一至两门外语，并使其中一门达到一定水平，以应对工作中的不时之需。

如果因酒店地处环境的需要，还应掌握诸如闽南话、广东话等常用的方言，以利于接待港、澳、台人士和华侨时进行相互沟通。

<<接待员岗位作业手册>>

编辑推荐

《接待员岗位作业手册》是其中的《接待员岗位作业手册》，系统介绍了前厅接待员的岗位职责、接待服务作业程序和具体作业内容及接待服务过程中用到的日常英语等内容。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？

在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。

<<接待员岗位作业手册>>

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>