

<<预订员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<预订员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115182159

10位ISBN编号：7115182159

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：137

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>

<<预订员岗位作业手册>>

内容概要

本书从前厅预订服务员岗位实际出发，系统介绍了预订服务员的岗位职责、预订服务作业程序和具体作业内容及日常英语等内容。

本书主要适用于酒店前厅预订作业人员、酒店服务人员、酒店旅游培训机构的人员，并为其提供了可以参照操作的标准及工作规范。

<<预订员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 预订员岗位要求 1-1 预订员素质要求 一、基本要求 二、性格要求 三、专业素质 1-2 预订员岗位职责 一、预订处主管 二、预订处领班 三、预订员 1-3 预订员作业内容 一、受理预订 二、确认预订 三、预订记录存档 四、预订变更与取消 五、做好客人抵店前的准备 1-4 预订员日常礼仪 一、服饰礼仪 二、仪态礼仪 三、表情仪态 四、仪容修饰

第2部分 预订服务作业 2-1 做好班前准备 一、着装上岗 二、清洁工作区域 三、熟悉当天工作 四、参加班前会 2-2 预订设备的使用 一、计算机系统使用 二、打印机使用 三、传真机使用 四、复印机使用 2-3 客人信息指南的使用 一、了解信息指南 二、更新信息指南 三、使用信息指南 2-4 预订资料的整理与存放 一、了解预订资料种类 二、整理预订资料 三、存档预订资料 四、传递预订资料 2-5 了解预订方式 一、电话订房 二、传真订房 三、信函订房 四、当面订房 五、互联网订房 2-6 了解预订种类 一、临时性预订 二、确认类预订 三、保证类预订 2-7 当面预订作业 一、接待客人 二、查看预订情况 三、填写预订单 四、感谢客人 五、资料存档 2-8 传真预订作业 一、阅读传真 二、确认预订 三、接受预订 四、回复传真 五、保存 2-9 电话预订作业 一、问候 二、查看可租房情况 三、询问客人信息 四、询问客人付款方式 五、确认客人抵达情况 六、询问客人特殊要求 七、复述核对预订内容 八、向客人致谢 九、资料存档 2-10 网络预订作业 一、定时查看 二、了解预订信息 三、决定是否预订 四、受理作业 五、保存资料 2-11 散客预订作业 一、接受前的确认 二、接受预订 三、特殊要求处理 四、资料存档 2-12 团队预订作业 一、接受预订 二、登记预订 三、核对资料 四、预订存档 2-13 旅行社预订作业 一、阅读资料 二、输入计算机 三、订单留存 2-14 VIP预订作业 一、VIP客人预订申请 二、VIP申请单填写 三、预订办理 四、资料处理 2-15 预订确认作业 一、了解预订确认形式 二、核对预订信息并填写预订确认书 三、打印预订确认书 四、准备邮寄预订确认书 五、发预订确认书 2-16 超额订房作业 一、提高客房入住率 二、检查订房通知 三、客房不足的处理 2-17 担保预订作业 一、向订房人说明有关规定 二、记录 三、担保处理 四、存档 2-18 预订婉拒作业 一、争取客人理解 二、采用候补预订 三、主动向客人介绍相关酒店 四、特殊情况处理 2-19 预订失约处理 一、分析预订失约产生的原因 二、掌握预订失约处理程序 三、控制预订失约行为产生的方法 2-20 散客预订更改、取消作业 一、散客预订更改 二、散客预订取消 2-21 团队预订更改、取消作业 一、团队预订更改 二、团队预订取消 2-22 客人抵店前准备作业 一、核对订房 二、预报客情 三、预先排房 四、实施计划 2-23 预订定金收取作业细则 一、收取预订定金 二、通知相关部门 2-24 包车、订票预订处理 一、包车预订服务 二、订票预订服务 2-25 车辆接送服务 一、免费班车接送服务 二、免费专车接送 2-26 预订客人房间数量变化处理 一、预订客人要求增加房间数量的处理 二、预订客人要求减少房间数量的处理

第3部分 附录 附录1 前厅服务员技术等级标准 附录2 前厅预订服务英语参考文献

<<预订员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 预订员岗位要求 1-3 预订员作业内容 二、确认预订 在接受客人的订户要求之后，只要有足够的时间，预订员都应对客人的预订进行确认。

预订确认主要有两种形式，即口头确认和书面确认。

口头确认一般通过电话确认，即将上一个工作流程所接受的预订，在与客人联系时予以认可和承诺。

如果条件允许，酒店一般要向客人寄发预订确认书，以书面形式与客人确认预订的各项内容。

书面确认不仅仅是复述客人的预订要求，同时也应向客人陈述价格、定金、日期、取消预订及付款方式等相关规定和政策。

书面确认比较正式，也是酒店与客人达成协议的书面凭证。

三、预订记录存档 在办理完客人的订房工作后，预订员要把原始预订单的内容输入计算机，以便对订房情况进行统计、存档和制作报表。

预订资料通常包括客房预订单、确认书、预付定金收据、预订变更单及客人的各种原始订房资料等。

预订资料的存确认放可以按客人抵店日期的顺序排列存档，这样便于掌握某一个时间段的预订房间数量和客人数量。

也可以按英文A~Z字母顺序存档，根据客人姓名的第一个字母顺序，可以很方便地查找客人的订房资料。

预订员要把全部订房资料装订、归类存档，注意每次应将最新的资料放在最前面，以便查阅。

四、预订变更与取消 预订变更指的是客人在抵店之前出于某种原因临时改变预订的日期、房间数量、类型以及其他要求等，甚至取消原来的预订。

因此，预订员在处理预订变更或取消时应注意以下几个方面的问题。

<<预订员岗位作业手册>>

编辑推荐

职业素质训练，让酒店服务更加专业；作业流程细化，让酒店服务更加高效；专用英语汇编，让酒店服务更加丰富。

丛书特色： 模块化编写，让培训课程计划安排更加灵活；职业素质要求和作业流程细节相结合，同时提升服务人员的专业水平和做事效率；丰富的案例和要点提示，让服务作业中的关键环节更加容易掌握。

适用范围： 酒店餐厅对其基层服务人员进行的内部培训；服务人员提升自身职业竞争力、做到一专多能的自我培训指导手册；各相关岗位职业测评考试的参考书。

配套增值： 各岗位职业英语汇编，为读者适应新时代背景下的酒店服务要求，提供了有效的工具。

<<预订员岗位作业手册>>

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>