

<<商务中心文员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<商务中心文员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115183828

10位ISBN编号：7115183821

出版时间：2008-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：滕宝红

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>

<<商务中心文员岗位作业手册>>

内容概要

本书从酒店商务中心文员岗位工作的实际出发，系统介绍了其岗位职责、商务中心服务作业程序和作业内容及商务中心服务过程中用到的日常英语等内容。

本书主要适用于商务中心工作人员或欲从事此类工作的人员，以及酒店旅游培训机构的人员，并为其提供了可以参照执行的工作标准及工作规范。

<<商务中心文员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 商务中心文员岗位要求 1-1 商务中心文员素质要求 一、职业道德 二、基本素质 三、专业素质 1-2 商务中心文员日常礼仪 一、服饰要求 二、仪容修饰 三、举止要求 四、神态要求 五、站立礼仪 六、行走礼仪 七、坐姿礼仪 八、蹲姿礼仪 九、手势礼仪 十、语言礼节 1-3 商务中心工作人员岗位职责 一、商务中心主管 二、商务中心领班 三、商务中心文员 1-4 商务中心文员工作内容 一、早班工作内容 二、中班工作内容 三、晚班工作内容 1-5 商务中心文员当班工作要求 一、步入酒店时 二、进入岗位时 三、工作时 四、接听电话时 五、当上级对下级布置工作时 六、接受上级布置的任务时 七、向上级汇报工作时 八、遇到客人或同事时 九、行走中遇到客人或上级时 十、客人询问时 十一、准备下班时 十二、接受酒店治安管理时

第2部分 商务中心服务作业 2-1 做好班前准备及交接班 一、着装上岗 二、上岗前的其他准备 三、参加班前会 四、做好交接班 2-2 打印装订服务 一、欢迎客人 二、确认相关信息 三、打印 四、修改文稿 五、询问客人是否保留文稿 六、装订 七、结账 八、与客人道别 2-3 复印服务 一、欢迎客人 二、确认相关信息 三、复印 四、结账 五、与客人道别 2-4 发传真服务 一、欢迎客人 二、确认相关信息 三、检查传真件 四、发送传真 五、结账 2-5 收传真服务 一、欢迎客人 二、接收传真 三、及时转交传真 四、与客人道别 2-6 长途电话服务 一、欢迎客人 二、确认相关信息 三、拨打电话以及请客人通话 四、入账 五、送账单 2-7 上网服务 一、欢迎客人 二、客人上网 三、结账 四、将所收费用入账并与客人道别 2-8 翻译服务 一、欢迎客人 二、了解客人要求 三、委托联系 四、取件签账 2-9 特快专递服务 一、欢迎客人 二、介绍特快专递种类和费用等信息 三、请客人填写邮单 四、称重计价 五、通知快递公司 六、与客人告别并记录相关信息 2-10 照片冲洗代办服务 一、确认相关信息 二、填写冲洗单 三、联系彩扩中心 四、检查照片 五、通知客人取件 2-11 名片代制服务 一、了解客人要求 二、告知客人价格和取件时间 三、联系印刷中心取件 四、检查核对名片 五、通知客人取件 2-12 票务服务 一、了解客人需求 二、办理订票手续 三、确认预订 四、记录并通知客人预订结果 五、取票 六、客人更改行程 七、确认改签信息 八、记录预订细节 2-13 订车服务 一、自驾车预订服务 二、豪华轿车预订服务 三、出租车预订服务 2-14 旅游预订服务 一、了解客人需求 二、联系旅行社做预订 三、将预订信息反馈给客人 四、记录预订过程 2-15 会议室出租服务 一、客人预订会议室 二、会议前的准备工作 三、接待与会人员 四、送客离场 五、收拾会场 2-16 秘书服务 一、提供信息服务 二、提供文书处理服务 三、提供速记服务 2-17 指路服务 一、准备地图 二、复印地图 三、在地图上标出线路 四、指路 五、介绍到达本酒店的路线 2-18 其他服务 一、手机充电服务 二、影碟出租服务 2-19 信用卡结账服务 一、检验信用卡 二、核对持卡人 三、信用卡结账 四、申请授权 五、结账结束 2-20 备用金管理 一、妥善保管备用金 二、小额现金支付 三、小额现金支付记录 四、垫付 五、差额支付 六、投放钱袋 七、交回备用金 2-21 当天报表及收入处理 一、整理各种营业报表 二、做当天营业总括报表 2-22 客人遗留物品处理 一、发现遗留物品并保存 二、交还遗留物品 三、移交遗留物品 2-23 客人投诉处理 一、接受投诉意见 二、处理投诉事件 三、记录投诉事件并将其归档 2-24 商务中心常用设备管理 一、商务中心常用设备使用 二、商务中心常用设备维护

第3部分 附录 附录1 商务中心操作标准 附录2 商务中心服务英语参考文献

<<商务中心文员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 商务中心文员岗位要求 1-1 商务中心文员素质要求 本部分主要讲述商务中心文员所应具备的素质要求，通过对本部分的学习，你将了解到商务中心文员应具备的职业道德、基本素质和专业素质。

一、职业道德 商务中心文员的职业道德包括以下3个方面。

(一) 服务意识 树立“服务第一，客人至上”的服务意识，这是酒店员工职业道德的宗旨，也是对商务中心文员职业道德的基本要求。

客人没有高低贵贱之分，商务中心文员在为客人提供服务时对任何一项服务工作都不得疏忽。要掌握客人的类型，尊重客人的心理和生活习惯，做到主动、热情、耐心、周到服务。

(二) 爱护酒店和客人财物 酒店各种设施和生活用品是为客人提供服务的物质保障，必须加以珍惜爱护；客人住店过程中的人身安全、财物安全保障也有特殊要求。

只有保护好酒店和客人的财物安全、人身安全，才能提高酒店的声誉。

商务中心文员要严格遵守相关操作规程和制度，爱护客人的财物。

(三) 自觉遵守酒店规则 1.不迟到、不早退，严格遵守请示报告制度，及时反映重大的问题

。

2.坚守岗位，认真负责。

二、基本素质 (一) 语言能力 语言是商务中心文员与客人建立良好关系、为客人留下深刻印象的重要工具和途径。

语言不仅是交流、表达的工具，它本身还反映、传达了酒店的企业文化、员工的精神状态等辅助信息。

商务中心文员的语言能力主要体现在以下几个方面。

1.语气 商务中心文员在表达时，语言要自然流畅、语速要适中、语气要和蔼可亲。

在任何时候商务中心文员对客人都要心平气和、礼貌有加。

2.语法 语法要正确。

3.逻辑 逻辑讲的是语句的因果关系、递进关系等，是语言表达中非常重要的一个方面。

逻辑不清或错误很容易使客人产生误解。

4.表达时机和表达对象 商务中心文员应根据客人需要的服务项目、客人的身份、客人的心理状态等具体情况采用适当具体的语言进行表达。

<<商务中心文员岗位作业手册>>

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。

<<商务中心文员岗位作业手册>>

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>