

<<酒店预订员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店预订员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115297518

10位ISBN编号：7115297517

出版时间：2012-11

出版单位：人民邮电出版社

作者：刘俊敏

页数：131

字数：80000

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>

## <<酒店预订员精细化操作手册>>

### 内容概要

《酒店预订员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒店预订员的服务准备、客房预订、特殊预订、预订特殊要求、VIP预订及客人抵店前准备等工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块，中间穿插漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有可操作性。

《酒店预订员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店预订部门管理人员、一线预订员尤其是新进员工，以及酒店培训师阅读和使用

## <<酒店预订员精细化操作手册>>

### 作者简介

刘俊敏，知名人力资源管理专家，十几年来一直从事企业人力资源管理实务方面的研究与开发工作，在企业人力资源管理咨询、企业E-learning培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发、数位教学与学习设计等方面具有丰富的理论知识和实践经验。

## <<酒店预订员精细化操作手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 服务准备3项工作

##### 工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表的步骤与规范
2. 整理仪容仪表的考核评分标准

##### 工作二：交接工作

1. 交接工作的步骤与规范
2. 交接工作的考核评分标准

##### 工作三：清洁工作区域

1. 清洁工作区域的步骤与规范
2. 清洁卫生区域的考核评分标准

##### 问题：服务准备问题应对

1. 如何清洁预订设备
2. 如何规范服务用语
3. 如何规范接打电话服务礼仪

#### 第二章 客房预订4项工作

##### 工作一：电话预订

1. 电话预订的步骤与规范
2. 电话预订的考核评分标准

##### 工作二：传真预订

1. 传真预订的步骤与规范
2. 传真预订的考核评分标准

##### 工作三：网络预订

1. 网络预订的步骤与规范
2. 网络预订的考核评分标准

##### 工作四：来店预订

1. 来店预订的步骤与规范
2. 来店预订的考核评分标准

##### 问题：客房预订问题应对

1. 如何婉拒客人预订
2. 如何正确输入预订信息
3. 如何处理难以回答的问题
4. 如何在预订时有效推销
5. 如何处理打折、免费的要求

#### 第三章 特殊预订5项工作

##### 工作一：超额预订

1. 超额预订的步骤与规范
2. 超额预订的考核评分标准

##### 工作二：团队预订

1. 团队预订的步骤与规范
2. 团队预订的考核评分标准

##### 工作三：会议预订

1. 会议预订的步骤与规范
2. 会议预订的考核评分标准

##### 工作四：宴会预订

1. 宴会预订的步骤与规范

## <<酒店预订员精细化操作手册>>

### 2. 宴会预订的考核评分标准

#### 工作五：餐厅预订

1. 餐厅预订的步骤与规范
2. 餐厅预订的考核评分标准

#### 问题：特殊预订问题应对

1. 如何预防超额预订
2. 如何处理佣金预订
3. 如何规范预订确认函
4. 如何处理客人提前到店无房的情况
5. 如何处理客人准时到店无房的情况
6. 如何应对客人通过销售人员提前订餐的情况

### 第四章 预订特殊要求4项工作

#### 工作一：更改预订

1. 更改预订的步骤与规范
2. 更改预订的考核评分标准

#### 工作二：取消预订

1. 取消预订的步骤与规范
2. 取消预订的考核评分标准

#### 工作三：担保预订

1. 担保预订的步骤与规范
2. 担保预订的考核评分标准

#### 工作四：No-show(预订未抵达)处理

1. No-show处理的步骤与规范
2. No-show处理的考核评分标准

#### 问题：预订特殊要求应对

1. 如何预防No-show预订
2. 如何处理接机要求
3. 如何处理订票预订要求
4. 如何处理包车预订要求
5. 如何处理对房间有特殊要求的预订

### 第五章 VIP预订4项工作

#### 工作一：确定VIP客人

1. 确定VIP客人的步骤与规范
2. 确定VIP客人的考核评分标准

#### 工作二：办理VIP预订

1. 办理VIP预订的步骤与规范
2. 办理VIP预订的考核评分标准

#### 工作三：更改VIP预订

1. 更改VIP预订的步骤与规范
2. 更改VIP预订的考核评分标准

#### 工作四：核对VIP预订

1. 核对VIP预订的步骤与规范
2. 核对VIP预订的考核评分标准

#### 问题：VIP预订问题应对

1. 如何确定VIP的等级
2. 如何处理VIP预订的取消

### 第六章 客人抵店前准备4项工作

## <<酒店预订员精细化操作手册>>

### 工作一：核对预订客人资料

1. 核对预订客人资料的步骤与规范
2. 核对预订客人资料的考核评分标准

### 工作二：与客人核对预订

1. 与客人核对预订的步骤与规范
2. 与客人核对预订的考核评分标准

### 工作三：核对预抵店客人名单

1. 核对预抵店客人名单的步骤与规范
2. 核对预抵店客人名单的考核评分标准

### 工作四：分送预订文件

1. 分送预订文件的步骤与规范
2. 分送预订文件的考核评分标准

### 问题：客人抵店前准备问题应对

1. 如何做好预订归档
2. 如何核对团队预订
3. 如何做好客情预测
4. 如何应答关于到达本酒店路线的问题

### 附录：酒店预订常见问题的语言应对技巧

1. 客人FAQ(常见问题解答)
2. 增加酒店共性FAQ

## <<酒店预订员精细化操作手册>>

### 编辑推荐

明星咨询师——弗布克团队的又一人力资源力作！

——如何在为客人预订时有效推销？

——如何处理客人准时到店无房的情况？

——如何处理对房间有特殊要求的预订？

——如何处理VIP预订取消的情况？

..... 24个工作事项规范,24个考核评分标准,25个服务问题解析,对预订员在日常工作中所遇到的问题进行精细化解答,最科学、最全面的操作宝典！

<<酒店预订员精细化操作手册>>

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>