

<<前厅与客房服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房服务>>

13位ISBN编号：9787303114061

10位ISBN编号：7303114068

出版时间：2010-9

出版时间：北京师范大学出版社

作者：谢荣平 编

页数：353

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>

<<前厅与客房服务>>

内容概要

本书最大的特点是实用性强、针对性强。

本书针对高职高专教育的特点，遵循科学性、实用性、先进性、规范性四项原则，以饭店前厅和客房的实际工作流程为主线，通过大量的典型案例，全面介绍了饭店前厅部和客房部的业务运行、服务技术、对细节问题的处理以及做好前厅和客房服务所必需的基础知识，重点阐述了前厅部和客房部各岗位的服务要求与服务程序，从而将饭店前厅部和客房部的实际工作情况和要求真实形象地呈现在学生面前。

<<前厅与客房服务>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位与功能 一、前厅部在饭店中的重要地位 二、前厅部的功能 三、前厅部的发展趋势 第二节 前厅部的组织机构与岗位职责 一、前厅部组织机构设立应遵循的原则 二、前厅部组织机构模式 三、前厅部主要机构简介 四、前厅部主要管理岗位和服务岗位职责 第三节 前厅布局、设备和环境 一、前厅设计的基本原则 二、前厅的分区布局 三、主要设备 四、前厅大堂装饰美化 五、前厅大堂环境质量控制 第四节 前厅服务和人员素质要求 一、前厅服务的含义 二、前厅服务的原理 三、前厅服务的要求 四、前厅服务的主要特点 五、前厅部对客服务全过程 六、前厅部管理人员素质要求 七、前厅部服务人员素质要求 第五节 前厅部际沟通 一、前厅部际沟通的原理 二、前厅部际沟通的基本方法 三、前厅部际沟通协调实务 本章小结 复习思考题第二章 客房预订服务 第一节 客房预订概述 一、预订需用的设备 二、预订的工作范围和内容 三、预订员的岗位职责和注意事项 第二节 客房预订的种类和方式 一、客房预订的种类 二、客房预订的方式 三、客房预订的注意事项 第三节 客房预订的程序 一、客房预订的操作形式 二、客房预订的程序 三、不同通信方式预订的工作流程 四、其他预订服务的程序 第四节 客房预订的控制 一、超额预订 二、预订中的违约行为及处理 三、预订失误行为的控制 第五节 前厅预订员推销方法 一、进行预订推销的前提 二、前厅预订员推销方法 第六节 建立客史档案 一、建立客史档案的意义 二、建立客史档案的对象和内容 本章小结 复习思考题第三章 礼宾服务 第一节 迎送宾客服务 一、饭店代表迎送服务 二、迎宾员迎送服务 第二节 宾客行李服务 一、散客行李服务 二、团队行李服务 三、换房行李服务 四、行李寄存服务 五、派送转交服务 第三节 “金钥匙”服务 一、“金钥匙”历史简介 二、“余钥匙”服务理念 三、中国饭店金钥匙组织会员的资格要求 四、国际金钥匙组织中国区批准程序 五、中国饭店金钥匙会员的能力要求、业务知识和技能要求 六、中国饭店金钥匙服务项目 七、金钥匙服务细节 本章小结 复习思考题第四章 前厅接待服务 第一节 前厅接待服务概述 一、前厅接待服务的业务范围 二、前厅接待服务标准 三、先进的登记服务 第二节 入住接待服务 一、接待准备 二、办理入住登记需要的表格 三、入住登记 第三节 前厅接待日常服务及特殊情况处理 一、客人不能入住的处理 二、换房 三、离店日期变更 四、宾客不愿翔实登记 五、宾客抵店入住时,发现房间已被占用 六、押金数额不足 七、力口床(ExtraBed) 八、宾客离店时,带走客房内物品 第四节 接待员的客房分配技术与销售技巧 一、客房分配技术 二、销售技巧 本章小结 复习思考题第五章 前厅综合服务第六章 客房部概述第七章 客房服务基础知识第八章 客房与公共区域的清洁保养服务第九章 客房对客服务第十章 洗衣房第十一章 客房安全保卫服务第十二章 饭店前客户服务礼节礼貌参考文献

<<前厅与客房服务>>

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>