

<<前厅与客房服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787303132508

10位ISBN编号：7303132503

出版时间：2011-11

出版时间：北京师范大学出版社

作者：谭金凤 等主编

页数：250

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>

<<前厅与客房服务实训教程>>

内容概要

本书主要讲解有关酒店前厅与客房服务的操作技能要求,内容包括前厅预订服务、前厅礼宾服务、前厅接待服务、前厅问讯服务、前厅商务中心服务、前厅总机服务、前厅收银服务、大堂副理服务、客房应接服务、客房清洁服务、客房铺床服务、客房对客服务、客房送客服务、客房公共区域服务、布草房与洗衣房管理及客房部特殊事件处理16个模块内容。

本书实际操作性强,配有模拟对话参照,适用于高职高专酒店管理专业和旅游管理专业的学生技能训练,也适用于在读的酒店管理专业的函授、夜大学生和酒店客房与前厅在职人员的学习与培训。

<<前厅与客房服务实训教程>>

书籍目录

第一部分 前厅部分

模块一 预订服务

项目一 电话预订

项目二 当面预订

项目三 信函预订

项目四 传真预订

项目五 网络预订

项目六 取消预订

项目七 更改预订

项目八 超额预订

项目九 问题处理

模块二 礼宾服务

项目一 迎送服务

项目二 机场代表迎送服务

项目三 行李服务

项目四 金钥匙服务

项目五 问题处理

模块三 接待服务

项目一 散客接待服务

项目二 团队接待服务

项目三 VIP接待服务

项目四 换房服务

项目五 问题处理

模块四 问讯服务

项目一 店内外信息咨询

项目二 留言服务

项目三 钥匙管理

项目四 问题处理

模块五 商务中心服务

项目一 文件服务

项目二 秘书服务

项目三 票务服务

项目四 问题处理

模块六 总机服务

项目一 电话转接服务

项目二 叫醒服务

项目三 问题处理

模块七 前厅收银

项目一 散客结账服务

项目二 团队结账服务

项目三 外币兑换业务

项目四 贵重物品保管服务

项目五 夜审服务

项目六 问题处理

模块八 大堂副理服务

<<前厅与客房服务实训教程>>

- 项目一 VIP接待服务
- 项目二 客人投诉处理
- 项目三 紧急情况处理
- 第二部分 客房服务
 - 模块一 应接服务
 - 项目一 迎客进房
 - 项目二 VIP接待服务
 - 模块二 客房清洁
 - 项目一 走客房清洁
 - 项目二 住客房清洁
 - 项目三 空房清洁
 - 项目四 客房整理
 - 项目五 夜床服务
 - 项目六 问题处理
 - 模块三 铺床
 - 项目一 西式铺床
 - 项目二 中式铺床
 - 模块四 对客服务
 - 项目一 洗衣服务
 - 项目二 小酒吧服务
 - 项目三 擦鞋服务
 - 项目四 送餐服务
 - 项目五 托婴服务
- 参考文献
- 教学支持说明

<<前厅与客房服务实训教程>>

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>