

<<酒店员工培训一本通>>

图书基本信息

书名：<<酒店员工培训一本通>>

13位ISBN编号：9787501774685

10位ISBN编号：7501774684

出版时间：2007-1

出版时间：中国经济出版社

作者：员工职业化训练专家组

页数：365

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>

<<酒店员工培训一本通>>

内容概要

培训可以让新进员工、在岗老员工了解工作要求，增强责任感，减少客人的投诉以及减低员工的流动率，从而保证服务质量，保持工作高效率。

拥有正确心态和娴熟技巧的员工，自然也就具备了良好的敬业精神，而培训的一个主要目的和效果也正是对心态的改进和技巧的强化。

当员工无法有效地完成自己的工作时，就会形成工作压力，并在各方面表现出来，成功的培训能通过员工技能的提高，有效减少工作压力和增加工作乐趣，减少人员流动和流失。

通过培训，员工会感激企业为他们提供了使自己成长、发展和在工作中取得更大成就的机会，自然地增强企业对他们的向心力和凝聚力。

<<酒店员工培训一本通>>

书籍目录

第一章 酒店前厅部培训第一节 前厅部简述一、前厅部的的主要任务二、前厅部各岗位职责三、前厅服务的素质要求第二节 礼宾服务培训一、迎送客人的礼仪二、接待有预订的客人三、接待无预订的客人四、接待VIP客人第三节 客房销售培训一、把握预订程序二、受理不同方式预订三、处理预订特殊情况四、灵活推销客房五、做好住宿登记第四节 前厅部常规服务培训一、门童服务二、接机服务三、电梯服务四、行李服务五、贵重物品保管六、物品转交七、问询服务八、留言服务九、停车场服务十、总机服务十一、夜间服务第五节 前厅部业务作业培训一、票务服务二、外币兑换三、商务中心四、前台收银五、夜间核账第六节 前厅部投诉处理培训。

第二章 酒店客房部培训第一节 客房部简述一、客房部的的主要任务二、客房部各岗位职责三、客房服务的素质要求第二节 客房基本知识培训一、客房的种类二、客房设备及规格三、客房清洁工具四、客房清洁流程五、客房清洁标准第三节 客房清洁保养培训一、住客房清扫二、走客房清扫三、卫生间清扫四、客房设备设施的保养第四节 公共区域卫生清洁培训一、公共区域清洁二、地面清洁与保养三、墙面清洁保养第五节 客房常规服务培训一、做床服务二、夜床服务三、送餐服务四、酒水服务五、送洗服务六、拾遗服务第六节 客房特别服务培训一、病客服务二、托婴服务三、残疾客人服务四、醉酒客人服务五、擦鞋及其他服务

第三章 酒店餐饮部培训第一节 餐饮部简述一、餐饮部的的主要任务二、餐饮部各岗位职责三、餐饮服务的素质要求第二节 菜肴知识培训一、中国菜系二、西餐菜系第三节 酒水知识培训一、中国名酒二、外国名酒三、咖啡四、中国名茶五、其他软饮料第四节 餐饮服务基本技能培训一、摆台二、托盘三、斟酒四、上菜五、分菜六、撤换餐具七、餐巾折叠第五节 餐饮接待服务培训一、引客人座二、推销菜品三、做好点菜第六节 各类餐饮服务培训一、中式餐饮服务二、美式餐饮服务三、法式餐饮服务四、鸡尾酒会服务五、酒吧服务六、自助餐服务七、散客服务八、团队服务九、宴会服务第七节 餐饮卫生工作培训一、个人清洁二、环境卫生三、餐具卫生第八节 餐饮安全工作培训一、食品安全二、意外事故的控制三、火灾预防

第四章 酒店商场部培训第一节 商场部简述一、商场部的的主要任务二、商场部各岗位职责三、商场服务的素质要求第二节 客人接待培训一、迎接客人二、运用服务敬语第三节 销售与服务培训一、做好商品陈列二、把握客人购物心理三、运用产品推介技巧四、掌握产品包装技巧第五章 酒店康乐部培训第一节 康乐部简述一、康乐部的的主要任务二、康乐部各岗位职责三、康乐服务的素质要求第二节 游泳池服务培训一、游泳池的准备工作二、游泳池的迎宾服务三、游泳池的更衣室服务四、游泳池服务要领第三节 台球厅服务培训一、台球的比赛规则二、台球厅的卫生清洁三、台球服务要领第四节 网球场服务培训一、网球比赛规则二、网球计分方法三、网球服务要领第五节 壁球场服务培训一、壁球比赛规则二、计分方法三、壁球服务要领第六节 保龄球馆服务培训一、保龄球比赛规则二、保龄球的记分方法三、保龄球馆的卫生要求四、保龄球服务要领第七节 高尔夫球场服务培训一、高尔夫球比赛规则二、高尔夫球服务第八节 其他康乐服务培训一、卡拉OK服务二、美容美发服务三、健身房服务四、桑拿浴、按摩室服务

第六章 酒店会议部培训第一节 会议部简述一、会议部的的主要任务二、会议部各岗位职责三、会议服务的素质要求第二节 常见会议类型一、销售会议二、研讨会三、奖励会议四、培训会议第三节 会场布置培训一、会场格局设计二、会场装饰三、会场设备安装第四节 会议服务培训一、会前用品摆放二、会议全程服务三、其他会议服务

第七章 酒店保安部培训第一节 保安部简述一、保安部的的主要任务二、保安部各岗位职责三、保安工作的素质要求第二节 常见安全问题处理培训一、保障客人安全二、保障员工安全三、特别保安工作第三节 偷盗防范与处理培训一、防止酒店员工偷盗二、防止外来人员偷盗三、防止住客偷盗四、被盗后的处理第四节 火灾防范与处理培训一、火灾预防二、着火处理三、酒店火灾处理第五节 紧急事件处理培训一、客人醉酒二、客人滋事三、客人伤病事件四、客人死亡处理五、食物中毒六、抢劫事件第八章 酒店工程部培训第一节 工程部简述一、工程部的的主要任务二、工程作业的素质要求第二节 工程部岗位职责一、电工班职责二、电梯班职责三、空调班职责四、锅炉班职责五、机修班职责六、音响班职责七、综合班职责八、调度室职责九、材料组职责十、土建工程部职责第三节 工程设备操作培训一、电话设备操作二、音响及电视操作三、电梯设备操作四、电气设备操作五、中央空调设备操作六、锅炉设备操作七、给排水设备操作八、消防设备操作后记

<<酒店员工培训一本通>>

编辑推荐

酒店的竞争归根结底是服务质量的竞争，其实质就是员工素质的竞争。员工素质的高低决定着酒店服务质量的高低。正因为如此，本书全面系统地介绍了酒店的专业知识、服务知识和操作技能。内容包括客房部、前厅部、餐饮部、娱乐部、商场部等。既是一本各类酒店、宾馆、饭店完善自身培训体系的实用培训课程，也是酒店员工进行自我学习与管理的参考书。

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>