第一图书网, tushu007.com

<<星级酒店前厅部经理案头手册>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店前厅部经理案头手册>>

13位ISBN编号：9787501784929

10位ISBN编号：7501784922

出版时间：2008-5

出版时间：中国经济

作者：中国酒店员工素质研究组

页数：161

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

内容概要

本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。
从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。
该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

书籍目录

第1章 前厅部概述 1.1 前厅部的地位及作用 1.2 前厅部的工作内容及工作特点第2章 前厅部工作人员岗位职责 2.1 前厅部经理 2.2 前厅部副经理 2.3 前厅部夜班经理 2.4 大堂副理 2.5 前厅部秘书 2.6 预订处主管 2.7 预订处领班 2.8 预订员 2.9 总台接待主管 2.10 总台接待处领班 2.11 总台接待员 2.12 问询处主管 2.13 问询处领班 2.14 问询员 2.15 电话总机处主管 2.16 电话总机处领班 2.17 话务员 2.18 行李处主管 2.19 行李处领班 2.20 行李员 2.21 门卫应接员（门童） 2.22 商务中心主管 2.23 商务中心领班 2.24 商务中心服务员 2.25 收银处主管 2.26 收银员第3章 前厅部工作规范 3.1 客房预订接待工作规范 3.2 婉拒预订工作规范 3.3 预订信息输入工作规范 3.4 超额预订处理工作规范 3.5 VIP客人预订申请处理工作规范 3.6 预订未抵达客人处理工作规范 3.7 更改预订服务工作规范 3.8 取消预订服务工作规范 3.9 电话预订客房服务工作规范 3.10 书面预订客房服务工作规范 3.11 团队预订客房服务工作规范 3.12 担保预订服务工作规范 3.13 总台接待岗位工作规范 3.14 总台团队接待工作规范 3.15 总台散客接待工作规范 3.16 总台接待处常见问题处理工作规范 3.17 前台办理入住登记、验证人员工作规范 3.18 预订散客入.住服务工作规范 3.19 团队客人入住服务工作规范 3.20 VIP客人入住服务工作规范 3.21 未预订客人入住服务工作规范 3.22 建立客户档案工作规范 3.23 团队房间分配工作规范 3.24 散客房间分配工作规范 3.25 住店客人换房服务工作规范 3.26 客人续住服务工作规范 3.27 预抵客人信件及传真处理工作规范 3.28 客人留物转交服务工作规范 3.29 解决客人需求工作规范 3.30 会客登记服务工作规范 3.31 客人损坏酒店财物处理工作规范 3.32 对客医疗服务工作规范 3.33 客人受伤事件处理工作规范 3.34 火警处理工作规范 3.35 刑事案件（以偷盗为例）处理工作规范 3.36 客人丢失物品处理工作规范 3.37 客人投诉处理工作规范 3.38 查询客人房号处理工作规范 3.39 处理传真、电传工作规范 3.40 处理客人留口信、便条工作规范 3.41 处理通信邮件工作规范 3.42 处理转交物品工作规范 3.43 叫醒服务工作规范 3.44 钥匙控制工作规范 3.45 提供特殊服务工作规范 3.46 问询员应掌握的信息范围标准 3.47 问询处服务工作规范 3.48 回答客人问询服务工作规范 3.49 查询服务工作规范 3.50 留言处理工作规范 3.51 前台总机房服务项目标准 3.52 “ 免电话打扰 ” 服务工作规范 3.53 寻呼找人服务工作规范 3.54 电话总机服务工作规范 3.55 接转电话服务工作规范 3.56 行李处服务员礼仪标准规范 3.57 团队入店行李服务工作规范 3.58 团队离店行李服务工作规范 3.59 散客入店行李服务工作规范 3.60 散客离店行李服务工作规范 3.61 换房行李服务工作规范 3.62 行李存放服务工作规范 3.63 接机服务工作规范 3.64 商务中心领班一日工作标准流程 3.65 商务中心主管一日工作标准流程 3.66 会议室出租服务工作规范 3.67 电脑与打印机出租服务工作规范 3.68 秘书、翻译服务工作规范 3.69 开具《付款凭证》工作规范 3.70 传真收发服务工作规范 3.71 文件打印服务工作规范 3.72 复印装订服务工作规范 3.73 委托代办服务工作规范 3.74 商务中心交接班工作规范 3.75 飞机票预订服务工作规范 3.76 火车票预订服务工作规范 3.77 结账服务工作规范 3.78 散客及团体结账工作规范 3.79 保险箱服务工作规范 3.80 逃账客人管理工作规范 3.81 账项争议处理工作规范第4章 前厅部管理制度模板 4.1 前厅部规章制度模板 4.2 前厅部客人投诉处理制度模板 4.3 总机转接电话制度模板 4.4 总机叫醒服务制度模板 4.5 入住登记制度模板 4.6 客人拒付账务处理制度模板 4.7 客人意外受伤、生病的处理制度模板 4.8 延迟退房制度模板 4.9 客人物品遗失的处理制度模板 4.10 向客人索赔制度模板 4.11 VIP客人入住、退房、接待制度模板 4.12 客人醉酒处理制度模板 4.13 客人生日的处理制度模板第5章 前厅部工作实用表格举例 5.1 订房委托书 5.2 VIP客房布置表 5.3 应到未到客人报表 5.4 预订取消单 5.5 候补预订单 5.6 处理转交物品表 5.7 行李寄存牌表 5.8 留言表 5.9 邮件通知单 5.10 叫醒服务记录表 5.11 呼叫记录表 5.12 领用钥匙记录表 5.13 借条填写记录表 5.14 配制调换钥匙登记表 5.15 付款凭证表 5.16 商务中心营业日报表 5.17 商务中心发票 5.18 杂项入账凭证表 5.19 长途电话登记表 5.20 接送通知单 5.21 酒店员工评估表 5.22 总机服务工作考核评分标准表 5.23 预订服务工作考核评分标准表 5.24 行李到店服务工作考核评分标准表 5.25 登记入住服务工作考核评分标准表 5.26 叫醒服务工作考核评分标准表 5.27 礼宾／问询服务工作考核评分标准表 5.28 结账服务工作考核评分标准表 5.29 行李离店服务工作考核评分标准表 5.30 前厅整体舒适度评价标准表

章节摘录

第1章　前厅部概述　　1.1　前厅部的地位及作用　　酒店前厅，又称为总服务台，或称为总台、前台等。
它通常是设在酒店的大堂，是酒店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务，并为客人提供各种综合服务的部门。
前厅是客人与酒店接触的主要场所，是协调酒店所有对客服务的部门，涉及酒店提供的对客服务的诸多内容，要为客人提供客房预订、人住登记、行李、电话、留言、问询、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目。
前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，是酒店对　　客服务开始和最终完成的场所，也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。
前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门，是整个酒店服务工作的核心。
前厅部是酒店对外的“窗口”，是酒店的“大脑”、“神经中枢”，是联系宾客关系的“桥梁和纽带”，也是酒店管理的关键部位，其运行的好坏将直接影响到酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。
　　在现代化酒店里，前厅部往往被认为是整个酒店的核心部门，无论是在前厅设置、员工素质上还是在管理手段上都要求高于其他部门。
因此，前厅部的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

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