

## <<前厅与客房服务实训>>

### 图书基本信息

书名：<<前厅与客房服务实训>>

13位ISBN编号：9787504549235

10位ISBN编号：7504549231

出版时间：2005-5

出版时间：中国劳动出版社

作者：李莉

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>>

### 内容概要

本教材为国家级职业教育培训规划教材，由劳动保障部培训就业司推荐，适用于高职高专酒店管理专业，主要包括：前厅部客房预订、接待、问讯及收银服务、客房整理、客房对客服务、电话服务、大堂服务、商务服务和宾客迎送等。

本教材也可作为职工培训教材。

本教材由李莉主编，宋子斌副主编，雅杰、张杰主审，朱多生、孙静参编。

## &lt;&lt;前厅与客房服务实训&gt;&gt;

## 书籍目录

- 模块一 前厅部客房预订 实训课题1 电话预订 实训课题2 函件预订 实训课题3 电报、传真和电传预订 实训课题4 当面预订 实训课题5 网络预订 实训课题6 积极推销订房与婉拒策略 实训课题7 超额预订 实训课题8 变更预订 实训课题9 取消预订 实训课题10 订房核对工作 实训课题11 预订客房的分配 实训课题12 宾客抵店前的准备工作 实训课题13 建立客史档案
- 模块二 前厅部迎宾服务 实训课题1 机场代表迎接有预订的宾客 实训课题2 机场代表招揽没有预订的宾客 实训课题3 机场代表处理离店宾客漏账问题 实训课题4 迎宾员迎接散客 实训课题5 迎宾员迎接团队宾客 实训课题6 迎宾员迎接再次光临的宾客 实训课题7 迎宾员迎接重要宾客 实训课题8 迎宾员欢送离店散客 实训课题9 迎宾员欢送离店团队宾客 实训课题10 迎宾员欢送离店重要宾客 实训课题11 迎宾员在正门前的其他工作 实训课题12 迎宾员在宾客出入饭店时应提供的帮助 实训课题13 行李员迎接抵店零散宾客 实训课题14 行李员迎接抵店团队宾客 实训课题15 散客离店时行李员的工作 实训课题16 团队宾客离店时行李员的工作 实训课题17 行李员协助宾客调换房间服务 实训课题18 行李员传呼找人服务 实训课题19 行李员转递一般物品服务 实训课题20 行李员转递重要物品服务 实训课题21 行李员订票服务 实训课题22 检查和清扫饭店内的设施 实训课题23 钥匙的管理 实训课题24 寄存业务 实训课题25 金钥匙服务
- 模块三 前厅部宾客接待服务 实训课题1 无预订散客的接待服务 实训课题2 有预订散客的接待服务 实训课题3 团队接待服务 实训课题4 会议接待服务 实训课题5 VIP接待服务 实训课题6 办理住宿手续时客房分配的技巧 实训课题7 无预订散客不能被接纳问题的处理 实训课题8 有预订宾客不能被接纳问题的处理 实训课题9 其他不能接纳宾客入住问题的处理 实训课题10 换房服务
- 模块四 前厅部问讯服务 实训课题1 住店宾客电话留言服务 实训课题2 店外宾客电话留言服务 实训课题3 来访宾客当面留言服务 实训课题4 住店宾客当面留言服务 实训课题5 其他特殊留言服务 实训课题6 问讯服务 实训课题7 一般邮件服务 实训课题8 重要邮件的处理 实训课题9 邮寄服务 实训课题10 宾客住房卡遗失服务
- 模块五 电话服务 实训课题1 转接电话服务 实训课题2 长途电话服务 实训课题3 叫醒服务
- 模块六 大堂服务 实训课题1 把握宾客的消费特点推销 实训课题2 向旅行社推销客房的程序 实训课题3 会议、展览推销 实训课题4 接待处与各部门的信息传递 实训课题5 预订处与各部门的信息传递 实训课题6 问讯处与各部门的信息传递 实训课题7 电话总机与各部门的信息传递 实训课题8 行李员与各部门的信息传递 实训课题9 宾客投诉处理服务的一般程序 实训课题10 超额预订宾客投诉处理程序 实训课题11 宾客账单投诉处理程序 实训课题12 特殊情况的补救措施
- 模块七 商务服务 实训课题1 打印服务 实训课题2 电子文件服务 实训课题3 复印和装订服务 实训课题4 电子邮件服务 实训课题5 代客确认机票 实训课题6 电传和传真服务 实训课题7 会议室出租 实训课题8 其他商务服务
- 模块八 客房服务 实训课题1 敲门进房 实训课题2 清扫走客房 实训课题3 清扫住客房 实训课题4 空房清洁保养 实训课题5 房间小整理 实训课题6 开夜床服务 实训课题7 迎客服务 实训课题8 送洗客衣服务 实训课题9 客房迷你吧服务 实训课题10 房内用膳服务 实训课题11 物品租借 实训课题12 加床服务 实训课题13 托婴服务 实训课题14 擦鞋服务 实训课题15 会客服务
- 模块九 客房部送客服务 实训课题1 协助行李员为顾客搬运行李服务 实训课题2 检查客房物品
- 模块十 前厅部收银服务与送客服务 实训课题1 贵重物品寄存 实训课题2 外币兑换服务 实训课题3 散客结账服务 实训课题4 旅行社团队结账服务 实训课题5 会议团队结账服务 实训课题6 行李员送客服务

<<前厅与客房服务实训>>

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>