

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787504559449

10位ISBN编号：750455944X

出版时间：2007-6

出版时间：曹红 中国劳动社会保障出版社 (2007-06出版)

作者：曹红 编

页数：50

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>

<<前厅服务>>

内容概要

本习题册是全国中等职业技术学校饭店服务专业教材《前厅服务（第二版）》的配套用书。本习题册紧扣教学要求，按照教材章节顺序编排，注重基础知识的巩固及基本能力的培养。知识点分布均衡、题型丰富多样、难易程度适当，适合不同层次的学生使用，同时也可作为参加职业鉴定考试人员的复习资料。

<<前厅服务>>

书籍目录

第一章 前厅部概述一、填空题二、选择题三、名词解释四、简答题五、案例分析题六、实习操作题
第二章 客房预订一、填空题二、选择题三、判断题四、名词解释五、简答题六、案例分析题七、实习操作题八、计算题
第三章 前台接待一、填空题二、选择题三、判断题四、名词解释五、简答题六、案例分析题七、实习操作题
第四章 前厅部服务一、填空题二、选择题三、简答题四、案例分析题
第五章 离店结账服务一、填空题二、选择题三、判断题四、名词解释五、简答题六、案例分析题七、实习操作题
第六章 沟通与协调一、填空题二、选择题三、名词解释四、简答题五、案例分析题

<<前厅服务>>

章节摘录

2.一天,南京某四星级饭店前厅部预订员小夏接到一位美国客人霍曼从上海打来的长途电话,想预订每天收费180美元左右的标准双人客房两间,住店时间为6天,3天以后来饭店。

小夏马上翻阅预订记录,回答客人说3天以后饭店要接待一个大型会议,共有几百名代表,标准间已全部被预订了,小夏讲到这里用商量的口吻继续说道:“霍曼先生,您是否可以推迟3天来店?”

霍曼先生回答说:“我们的日程已安排好,南京是我们在中国的最后一个日程安排,还是请你想想办法。”

小夏想了想说:“霍曼先生,感谢您对我的信任,我很乐意为您效劳,我想,您可否先住3天我们饭店的豪华套房,套房是外景房,在房间可眺望紫金山的优美景色,紫金山是南京名胜古迹集中之地,室内有我们中国传统雕刻的红木家具和古玩瓷器摆饰;套房每天收费也不过280美元,我想您和您的朋友一定会满意的。”

小夏讲到这里,等待霍曼先生回答,对方似乎犹豫不决,小夏又继续说:“霍曼先生,我想您不会单纯计较房价的高低,而是在考虑豪华套房是否物有所值吧。”

请告诉我您和您的朋友乘哪次航班来南京,我们将派车去机场接你们,到店后,我一定先陪你们参观套房,到时您再做决定好吗?

我们还可以免费为您提供美式早餐,我们的服务也是上乘的。

霍曼先生听小夏这样讲,觉得还不错,想了想就同意先预订3天豪华套房。

请分析此案例中,前厅接待人员是如何推销客房,如何为客人提供满意服务的。

<<前厅服务>>

编辑推荐

《前厅服务习题册(第2版)》：全国中等职业技术学校饭店服务专业教材。

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>