

## <<前厅服务员>>

### 图书基本信息

书名：<<前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787504588555

10位ISBN编号：7504588555

出版时间：2011-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：191

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>

## <<前厅服务员>>

### 内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准·前厅服务员》

(2009年修订)要求编写，是初级前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了初级前厅服务员应掌握的技能要求和相关知识，涉及预订受理、预订信息处理、门厅迎送、行李服务、递送服务、入住登记、离店结账、特殊需求处理、电话转接、叫醒服务等内容。

## &lt;&lt;前厅服务员&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第1章 客房预订服务

## 第1节 预订受理

学习单元1 客房预订业务知识

学习单元2 电话预订

学习单元3 网络预订

学习单元4 传真预订

学习单元5 面谈预订

## 第2节 预订信息处理

学习单元1 客房预订单的填写

学习单元2 订房信息的查询

学习单元3 订房资料的储存

## 思考题

## 第2章 礼宾行李服务

## 第1节 门厅迎送

学习单元1 散客的迎送

学习单元2 团队的迎送

学习单元3 贵宾的迎送

学习单元4 雨具服?

学习单元5 出租车预约服务

## 第2节 行李服务

学习单元1 散客行李的运送

学习单元2 团队行李的运送

学习单元3 行李的存取

## 第3节 递送服务

## 思考题

## 第3章 前厅接待服务

## 第1节 入住登记

学习单元1 散客入住登记

学习单元2 团队入住登记

学习单元3 客房的推销

## 第2节 离店结账

学习单元1 结账的办理

学习单元2 人民币的真伪识别

## 第3节 特殊需求处理

学习单元1 换房服务

学习单元2 延迟退房服务

## 思考题

## 第4章 总机服务

## 第1节 电话转接

学习单元1 电话转接业务知识

学习单元2 住客信息查询

学习单元3 内、外线电话的转接

## 第2节 叫醒服务

学习单元1 人工叫醒服务

学习单元2 自动叫醒服务

<<前厅服务员>>

参考文献

<<前厅服务员>>

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>