

<<初级前厅服务技能>>

图书基本信息

书名：<<初级前厅服务技能>>

13位ISBN编号：9787504593900

10位ISBN编号：7504593907

出版时间：2011-11

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：雅杰

页数：78

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>

## <<初级前厅服务技能>>

### 内容概要

《职业培训教材劳动预备制教材：初级前厅服务技能》紧扣客人到店前、客人到店时、客人住店期间、客人离店时以及客人离店后等饭店前厅服务五个阶段，介绍各阶段饭店前厅服务工作内容、工作方法和操作要点，并从饭店管理的角度，让学员对前厅服务工作要求有一个全新认识。

本书每个单元开始都安排了“本单元重点导读”和相应“引言”，以引导学员熟悉单元内容及其重点；同时，本书还设计了“相关知识”栏目，反映饭店前厅服务中的实用知识和行业新知识，丰富学员知识，拓宽学员眼界。

## <<初级前厅服务技能>>

### 书籍目录

#### 第一单元 客人到店前的服务

模块一 工前准备

模块二 电话服务

模块三 预订服务

模块四 接待准备

#### 第二单元 客人到店时的服务

模块一 前厅迎接服务

模块二 行李接运服务

模块三 人住接待服务

#### 第三单元 客人住店期间的服务

模块一 问询留言服务

模块二 商务中心服务

模块三 委托代办服务

模块四 客人账务管理

模块五 客房钥匙管理

模块六 突发事件处理

#### 第四单元 客人离店时的服务

模块一 礼宾行李服务

模块二 为客结账服务

#### 第五单元 客人离店后的服务

模块一 未尽事项

模块二 客史建档

模块三 客我关系

<<初级前厅服务技能>>

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>