

## <<前厅服务员>>

### 图书基本信息

书名：<<前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787504598561

10位ISBN编号：7504598569

出版时间：2012-9

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：129

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

《国家职业资格培训教程：前厅服务员（高级）（第2版）》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，是高级前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

《前厅服务员（第2版高级用于国家职业技能鉴定国家职业资格培训教程）》介绍了高级前厅服务员应掌握的技能要求和相关知识，涉及客情预测、制作“贵宾接待通知单”“客房预订周报表”等常用通知单和报表、店外接应、委托代办、房态控制、报表审核、投诉受理、业务培训、现场指导等内容。

## <<前厅服务员>>

### 书籍目录

第1章 客房预订服务第1节 客情预测学习单元1 订房数据的汇总学习单元2 预计出租率的计算学习单元3 平均房价的计算第2节 表单制作学习单元1 "贵宾接待通知单"的制作学习单元2 "客房预定周报表"的制作思考题第2章 礼宾行李服务第1节 店外应接学习单元1 机场等店外应接服务学习单元2 航班延误等店外应接常见问题的处理第2节 委托代办学习单元1 订票服务学习单元2 当地旅游服务学习单元3 店外订餐服务学习单元4 店外购物服务学习单元5 物品维修服务思考题第3章 前厅接待服务第1节 房态控制学习单元1 客房状态的识别学习单元2 客房状态的调整第2节 报表审核学习单元1 "客房状况差异表"的核对学习单元2 "客房营业日报表"的审核第3节 投诉受理学习单元1 一般性投诉的处理学习单元2 宾客意见和建议的处理思考题第4章 培训指导第1节 业务培训学习单元1 培训方案的编写学习单元2 对初、中级员工进行业务知识培训第2节 现场指导学习单元1 业务督导学习单元2 对初、中级员工进行实际操作技能训练学习单元3 初、中级员工培训计划的制订思考题参考文献

## <<前厅服务员>>

### 编辑推荐

《国家职业资格培训教程：前厅服务员（高级）（第2版）》是各级别前厅服务员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程：前厅服务员（高级）（第2版）》是前厅服务员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对高级前厅服务员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是高级前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

<<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>