第一图书网, tushu007.com

<<做一名合格的前厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<做一名合格的前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787509516386

10位ISBN编号：7509516382

出版时间：2009-7

出版时间：中国财政经济出版社

作者：刘民新 编

页数：75

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

<<做一名合格的前厅服务员>>

内容概要

“前厅”这个概念是基于酒店、旅馆等服务行业的第一站接待部门，从顾客拎着箱子出现在酒店门口的那个时刻起，前厅服务便开始了。

中国自古以来是一个好客的国家，有朋自远方来不亦乐乎，前厅作为顾客感受到的第一站服务，对于一个企业的形象、一个城市、乃至一个国家的形象都有着至关重要的作用。

由于前厅服务是如此重要的一个区域，各企业在前厅服务员的选择上有相对较高的要求，一般来说外貌、身高、气质都是首先考虑的条件。

随着各行业的“计算机化”管理，一些前厅服务员急需不断学习和提高，以适应行业发展的需要。

为了帮助准备进入前厅服务与正在从事前厅服务的朋友们，成为智慧与美貌并重的行业优秀人才，我们特编辑《做一名合格的前厅服务员》，介绍行业规范化、技术化、信息化的相关知识，供学习和掌握，提高服务能力和水平。

<<做一名合格的前厅服务员>>

书籍目录

第一章 前厅服务概况第一节 前厅的服务环境第二节 前厅的作用与特点第三节 前厅的服务任务第二章 前厅岗位职责第一节 了解前厅岗位设置第二节 前厅各岗位职责第三节 前厅岗位工具配置第三章 标准前厅服务第一节 接待服务第二节 行李服务第三节 委托与留言服务第四章 前厅客房预订第一节 一般预订知识第二节 超额预订工作第三节 预订变更处理第五章 入住与离店服务第一节 前厅入住掌控第二节 顾客离店服务第三节 计算机在服务中的使用第六章 前厅服务培训指导第一节 了解酒店的历史第二节 留住好员工的方法第三节 拟订培训计划第四节 客房推销与投诉

第一图书网, tushu007.com

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