

<<大堂经理管理手册>>

图书基本信息

书名：<<大堂经理管理手册>>

13位ISBN编号：9787511906557

10位ISBN编号：7511906559

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济出版社出版发行处

作者：薛永刚，范若楠 编著

页数：186

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>

<<大堂经理管理手册>>

内容概要

“全国通用职业（就业）技能培训工具库（丛书）”系列是针对服务和管理岗位从业人员量身定做的一套就业从业技能和管理提升技能的实操性读本。

薛永刚、范若楠编著的《大堂经理管理手册》从大堂经理管理岗位进行了编写，重点是突出从业人员的管理技能。

既适用于职业院校、企业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，同时，也适用于从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

本书最大的特点就是以就业为导向，突出实用性、专业性，重点培养从业人员的技术运用能力和岗位工作能力。

<<大堂经理管理手册>>

作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。

多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。

主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。

当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。

主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

范若楠，经济学硕士，酒店管理讲师，中国饭店业高级职业经理人。

曾在洲际集团、雅高集团等知名国际酒店集团任职。

一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，并先后为多家星级酒店及旅游行业人员培训，主讲酒店业务管理、服务技巧、酒店英语等核心课程。

采用互动培训方式，内容实用、形式活泼生动，受到学员的高度评价。

<<大堂经理管理手册>>

书籍目录

导读 就业导向的岗位培训

- 一、何谓就业导向
- 二、部门经理来自哪里
- 三、为何需要就业培训
- 四、就业导向学习内容

第一部分 岗位须知

须知01 岗位职责

- 一、处理客人投诉
- 二、处理意外事件
- 三、贵宾(VIP)接待
- 四、防火及消防
- 五、特殊事件处理
- 六、客房IC卡管理
- 七、每日例行巡视
- 八、做好大堂经理日志
- 九、与其他部门协调合作

须知02 岗位要求

- 一、掌握酒店及周边基本情况
- 二、知识要求
- 三、及时了解国家新规定
- 四、语言表达能力
- 五、沟通协调能力
- 六、个人素质要求

须知03 礼仪礼节

- 一、保持优雅的举止仪态
- 二、仪容仪表规范
- 三、服务礼仪要求

须知04 常用英语

- 一、欢迎问候语
- 二、感谢应答语
- 三、征询语
- 四、提醒语
- 五、祝愿语
- 六、致歉语
- 七、预订服务英语
- 八、行李服务英语
- 九、情景英语

第二部分 管理常识

常识01 有效领导

- 一、大堂经理是领导者
- 二、成功领导者的特征
- 三、领导能力培养

常识02 有效授权

- 一、哪些工作可以授权
- 二、授权要素构成

<<大堂经理管理手册>>

三、授权误区

四、有效授权技巧

常识03 指示与汇报

一、听上级的指示

二、给员工下指示

三、向上级汇报工作

四、听取员工的汇报

常识04 有效沟通

一、什么是沟通

二、沟通的方法

三、有效沟通的障碍

四、特殊的沟通技能：倾听

五、沟通中的反馈技巧

六、主动沟通的时机与内容

第三部分 管理技能

技能01 客人投诉处理

一、投诉产生的原因

二、客人投诉的类型

三、接待投诉心理准备

四、投诉处理步骤

五、投诉处理技巧

六、处理客房噪音投诉

技能02 VIP（贵宾）接待

一、常见酒店VIP（贵宾）

二、酒店VIP（贵宾）接待流程

三、大堂经理接待服务项目

四、注意事项

技能03 紧急事件处理

一、火灾

二、爆炸事件

三、停电事件

四、停水事件

五、盗窃事件

六、自然灾害事件

技能04 特殊事件处理

一、客人醉酒或神志不清

二、客人企图自杀事件

三、死亡事件

四、蓄意破坏事件

五、斗殴闹事事件

六、解决账项争议处理

七、逃账处理

八、处理客人超信贷

九、客人丢失物品处理

十、客人求诊

十一、检查请勿打扰客房

十二、客房超额预订

<<大堂经理管理手册>>

十三、信用卡遗失

十四、处理客房内无人照看的贵重财物

十五、住客未在场情况下的转房

十六、查核应退未退房

十七、叫醒无应答情况

技能05 问询服务与管理

一、问询服务

二、查询服务

三、留言服务

四、客人邮件处理

技能06 每日例行巡视

一、仪容仪表检查

二、巡视大堂

三、其他部门巡视

四、安全检查

五、待售房间巡查

六、公共区域清洁巡视

技能07 建立与管理客史档案

一、建立客史档案意义

二、建立客史档案原则

三、客史档案的作用

四、客史档案分类

五、客史档案资料主要来源

六、建立客史档案方法

七、客史档案管理

技能08 酒店钥匙管理

一、机械钥匙

二、客房管理用IC卡

三、客用房卡或钥匙

四、贵重物品保险箱钥匙

技能09 对客服务质量控制

一、建立对客服务质量标准

二、实行岗位责任制

三、为日常服务确立时间标准

四、与其他部门协调好

五、广泛征求客人对客户服务质量的意见

六、开展对客服务质量检查

技能10 事务文书写作

一、工作计划

二、工作总结

三、通知

技能测试

参考书目

<<大堂经理管理手册>>

编辑推荐

就业导向+岗位须知+管理常识+管理技能+技能测试。

根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。

<<大堂经理管理手册>>

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>