

<<前厅服务员上岗手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员上岗手册>>

13位ISBN编号：9787511906717

10位ISBN编号：7511906710

出版时间：2011-8

出版时间：中国时代经济

作者：薛永刚//张俊枝

页数：148

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>

## <<前厅服务员上岗手册>>

### 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、张俊枝编著的《前厅服务员上岗手册》从前厅服务基层岗位进行了编写，重点是讲解前厅服务员的基本技能。

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。

## <<前厅服务员上岗手册>>

### 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。

张俊枝，山西旅游职业学院酒店管理系讲师、双师型教师、中国饭店业高级职业经理人。

毕业于山西师范大学旅游与酒店管理专业。

多年来致力于酒店专业教学及培训工作。

从2007年起先后在杭州金马饭店、山东净雅集团、黄河京都大酒店等企业挂职锻炼。

参与了山西煤炭宾馆、山西绵山云峰墅苑大酒店、黄河京都大酒店等多家星级酒店的员工培训。

## <<前厅服务员上岗手册>>

### 书籍目录

#### 导读 就业导向的上岗培训

- 一、何谓就业导向
- 二、为何要以就业为导向
- 三、前厅服务岗位的就业导向目标

#### 第一部分 前厅服务员上岗须知

##### 须知01 前厅服务员的工作范围

- 一、前厅的主要任务
- 二、前厅服务的内容
- 三、前厅服务阶段及内容

##### 须知02 前厅服务员任职要求

- 一、知识要求
- 二、六大能力要求
- 三、必备形象要求

#### 第二部分 酒店业职场常识

##### 常识01 良好的职业态度

- 一、及时了解国家对酒店的新规定
- 二、认知和理解酒店目标
- 三、行动以客为先
- 四、面带微笑
- 五、上岗时精神饱满
- 六、合作精神
- 七、爱护公共财产
- 八、不要把责任推给其他部门或同事

##### 常识02 仪表仪容及举止行为

- 一、仪容仪表
- 二、仪态要求
- 三、礼貌服务用语
- 四、每日自检

##### 常识03 每日当班工作要求

- 一、上班之前
- 二、接听电话时
- 三、接受任务与汇报工作时
- 四、酒店内与人相遇时
- 五、当客人向你询问时
- 六、准备下班时
- 七、接受酒店治安管理时

#### 第三部分 前厅服务技能

##### 技能01 入住接待准备工作技能

- 一、客人抵达前需完成事项
- 二、确认工作
- 三、其他准备

##### 技能02 客房分配工作技能

- 一、排房时机
- 二、客房分配顺序
- 三、排房原则与技巧

## <<前厅服务员上岗手册>>

四、排房实际操作

五、不同类型客人的房间分配

技能03 住宿登记工作技能

一、客人的选择

二、办理住宿登记的程序

三、登记接待中常见问题的处理

技能04 接待服务技能

一、散客接待服务

二、接待VIP客人和商务楼层客人

三、团体接待

四、换房的接待处理

五、客人提前到达、延期续住的处理

六、其他接待服务

技能05 行李服务技能

一、行李搬运服务

二、行李寄存

三、客人提取行李

四、住宿旅客换房行李服务

技能06 问询服务技能

一、问询服务基本要求

二、住客寄存物品处理要求

三、查访住客服务

四、处理接收的邮件、传真、特快专递

五、客人要求房号保密的处理要求

六、客人留下去向和店内寻人的处理要求

七、留言服务

技能07 电话总机服务技能

一、电话总机服务礼仪要求

二、电话接转服务

三、电话留言服务

四、回答客人问询服务

五、电话叫醒服务

六、内外线寻呼

七、客人及员工紧急报警

八、总机紧急状况处理

技能08 商务中心服务技能

一、会议室出租服务

二、快递邮件、包裹的处理

三、传送与接收传真的处理

四、翻译服务的处理

五、代客打字服务的处理

六、代客印名片的处理

七、机票服务

技能09 贵重物品寄存服务技能

一、存放寄存物品的程序

二、取寄存物品的程序

三、物品寄存工作的交接

## <<前厅服务员上岗手册>>

### 四、注意事项

#### 技能10 客人离店服务技能

- 一、客人退房时前厅的职责
- 二、退房前有关人员的准备
- 三、退房工作程序
- 四、延长退房时间
- 五、快速退房
- 六、更新前厅资料

#### 技能11 客人投诉处理技能

- 一、投诉产生的原因
- 二、投诉处理的步骤
- 三、投诉处理的方法

#### 技能测试

#### 主要参考文献

## <<前厅服务员上岗手册>>

### 编辑推荐

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。  
就业导句+上岗须知+职业素质+从业技能+技能测试。

<<前厅服务员上岗手册>>

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>