

<<酒店前厅管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅管理实务>>

13位ISBN编号：9787545408676

10位ISBN编号：7545408675

出版时间：2011-9

出版单位：广东经济出版社有限公司

作者：贺湘辉 等编著

页数：274

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>

## <<酒店前厅管理实务>>

### 内容概要

《新博亚酒店丛书》由新博亚酒店培训机构组织编写。  
新博亚酒店培训创立于2002年，现已成为中国酒店业最具影响力培训品牌。

本套丛书作者包括酒店教育业专家、酒店培训师、酒店资深从业人员。  
作者的大量一线工作经验，保证了本丛书的实用价值。

我们希望通过编辑出版《新博亚酒店丛书》，提高酒店从业人员的工作素质、工作效率、敬业精神、职业道德水准和持续学习能力。

## <<酒店前厅管理实务>>

### 作者简介

贺湘辉

中国酒店管理协会(CHMA)副会长,著名酒店管理高级讲师,广东省职业技能鉴定(GD—OSTA)餐饮专家,国际培训认证协会(17CA)酒店专业委员会顾问,广州人力资源管理协会专家,国家职业资格和技能鉴定高级技师、高级考评员,广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

一直致力于高星级旅游酒店管理、酒店教育教学、酒店管理职业资格认证和职业培训教材研发工作,研究方向为旅游酒店管理。

主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

## <<酒店前厅管理实务>>

### 书籍目录

#### 第一章 前厅部概述

##### 第一节 前厅部的任务与特点

###### 一、前厅部的任务

###### 二、前厅部的业务特点

##### 第二节 前厅部的组织机构

###### 一、设置原则与机构组成

###### 二、前厅部的岗位职责

##### 第三节 前厅部管理制度

###### 一、酒店前台交接班管理制度

###### 二、酒店前台管理制度

###### 三、前厅受理特殊预订管理制度

###### 四、核对和确定客人预订管理制度

###### 五、前厅取消预订管理制度

###### 六、前厅预防超额预订管理制度

###### 七、预订抵店客人情况报告制度

###### 八、酒店电话订房管理制度

###### 九、现场预订管理制度

###### 十、前厅接待处管理制度

###### 十一、前厅文书服务管理制度

###### 十二、客人接送服务管理制度

###### 十三、前厅总机服务管理制度

###### 十四、前厅投诉管理制度

###### 十五、酒店散客入住登记管理制度

###### 十六、酒店团体入住管理制度

###### 十七、酒店接待预订房客人入住管理制度

###### 十八、前厅受理客房加床服务制度

###### 十九、客人转房处理制度

###### 二十、酒店故障客房及无法分配房管理制度

###### 二十一、酒店申报住宿登记管理制度

###### 二十二、酒店客房钥匙管理制度

###### 二十三、酒店团体、长包房结账管理制度

###### 二十四、客人遗失物品管理制度

###### 二十五、客人入店行李服务管理制度

###### 二十六、客人离店行李服务制度

###### 二十七、酒店订票服务管理制度

###### 二十八、酒店客人延迟退房管理制度

##### 第四节 前厅部常用管理表格

#### 第二章 客房预订业务

##### 第一节 预订的方式与种类

###### 一、预订方式

###### 二、预订种类

##### 第二节 客房预订程序

###### 一、受理预订

###### 二、确认预订

###### 三、预订记录存档

<<酒店前厅管理实务>>

四、预订变更与取消

五、客人抵店前的准备工作

.....

第三章 总台接待业务

第四章 前厅服务

第五章 前厅部销售管理

第六章 前厅部沟通与协调

参考文献

## <<酒店前厅管理实务>>

### 章节摘录

2.收益最大化策略下的预订控制收益最大化策略就是以最合适的价格将最合适的客房销售给最合适的客人,以达到收益最大化的目的。

#### (1) 超额预订。

对于酒店而言,如果事先预订的客人在抵达之前突然取消了预订,或者比预订的时间晚几天才抵达,甚至根本就没有到达,以上任何一种情况都会减少酒店的收入。

事实上,这样的事情在酒店中每天都有发生。

降低客人抵达的不确定性,可以从以下几个方面入手: 核对预订。

有些客人提前很长时间就预订了客房,在入住前的这段时间内,会有一些客人因为种种原因而无法按期抵达或者取消预订。

然而不是所有的客人都会将变更主动通知酒店,在客人抵达之前通过电话或者书信与客人进行多次核对,一旦变更迅速作出调整,并通知各相关部门将闲置的客房重新预订或者销售给未预订客人。

增加保证类预订,预收保证金或要求用信用卡担保。

这样就可以有,效防止酒店收益的减少。

但是以上两种方法依然无法完全保证所有预订客人都信守自己的预订,实际上也无法做到这一点。

根据酒店业的经验,订房不到者占总预订数的5%,临时取消预订者占8%~10%。

正因为如此才有了超额预订。

前面已经介绍过,超额预订就是在订房已满的情况下,再适当增加订房数量。

超额预订可以有效地减少客房的“虚耗”(虚耗指本来有需求,但却没卖出去的产品),增加酒店的收益,但同时也有一定风险:一旦预订客人全部抵店,酒店将面临尴尬的局面,因而超额预订幅度的确定就十分关键了。

幅度过大,已经订房的客人无房可住,会引起纠纷,降低酒店信誉;幅度太小,出现虚耗,酒店又将蒙受损失。

.....

## <<酒店前厅管理实务>>

### 编辑推荐

新博亚酒店培训，由姜玲女士创办，是中国酒店业最具影响力的酒店专业培训品牌。新博亚培训拥有国际一流培训图书资源、培训师队伍以及员工培训课程。新博亚酒店培训是中国饭店协会、新加坡君华酒店集团、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、如家快捷连锁等酒店集团及上百所高星级酒店的专业培训供应商。新博亚酒店培训为酒店业提供专业员工培训教材及培训课程，其中《酒店业督导技能HSS》、《培训培训师指南TTT》等课程成为酒店业最受欢迎的原创培训课程与教材。

<<酒店前厅管理实务>>

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>