

<<前厅接待与运转>>

图书基本信息

书名：<<前厅接待与运转>>

13位ISBN编号：9787563707911

10位ISBN编号：7563707913

出版时间：2003-9

出版单位：旅游教育

作者：国家旅游局人事劳

页数：239

字数：167000

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>

## <<前厅接待与运转>>

### 内容概要

为了满足中等旅游教育的需要，提高教学质量，根据我国制定的旅游中等专业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲，我们组织编写了该专业主要课程的教材。经审定，本套教材除可供旅游中等专业学校饭店服务与管理专业试用外，其他不校的相应专业也可参用，也可作为旅游涉外饭店员工培训和企业职工自学读物。

## <<前厅接待与运转>>

### 书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的任务、目标与地位 第二节 前厅部的组织机构和岗位职责 第三节 前厅人员的素质要求 第四节 前厅部的布局 and 主要设备 第五节 前厅部的工作流程第二章 客房预订 第一节 预订业务知识 第二节 预订的程序 第三节 使用电脑处理预订信息 第四节 客史档案第三章 前厅接待 第一节 入住登记 第二节 客房状况控制 第三节 离店服务第四章 问讯服务 第一节 问讯员所需的信息范围 第二节 查询服务 第三节 留言服务 第四节 邮件服务 第五节 普通客用钥匙的控制 第六节 新型客房锁匙系统第五章 大厅服务 第一节 接待服务 第二节 行李服务 第三节 礼宾服务第六章 商务中心与总机服务 第一节 商务中心服务 第二节 总机服务第七章 前台结账 第一节 客财管理 第二节 外币兑换业务 第三节 贵重物品的寄存与保管第八章 前厅销售 第一节 前厅销售知识 第二节 前厅销售技巧 第三节 前厅的统计分析报表第九章 前厅的沟通与协调 第一节 沟通、协调的基本原理与方法 第二节 前厅部部际沟通、协调 第三节 宾客投诉处理附录：饭店预订、电传缩略语 常用商务书信书面语 英语书信格式 婉拒预订书信句型 确认预订书信句型 常用前厅术语解释后记

<<前厅接待与运转>>

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>