

<<前厅疑难案例解析>>

图书基本信息

书名：<<前厅疑难案例解析>>

13位ISBN编号：9787563708918

10位ISBN编号：756370891X

出版时间：2005-10

出版时间：旅游教育出版社

作者：吴军卫

页数：142

字数：104000

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>

<<前厅疑难案例解析>>

内容概要

本书把饭店前厅对客服务过程，按宾客与饭店前厅部接触的时间先后顺序分为：宾客到达前、宾客到达时、宾客住店期间、宾客离店时和离店后5阶段。就每个阶段的服务过程中容易出现的问题进行了列举，并就每个阶段的典型案例进行了分析等。

<<前厅疑难案例解析>>

书籍目录

第一章 前厅部的工作流程 第一节 对客户服务全过程 第二节 对客户服务全过程中各阶段的主要任务 第三节 投诉的处理
第二章 宾客到达前 第一节 宾客到达前饭店对客户服务过程中容易出现的问题 第二节 疑难案例解析
第三章 宾客抵店时 第一节 宾客抵店时饭店对客户服务过程中容易出现的问题 第二节 疑难案例解析
第四章 宾客住店期间 第一节 宾客住店期间饭店对客户服务过程中容易出现的问题 第二节 疑难案例解析
第五章 宾客离店时 第一节 宾客离店时饭店对客户服务过程中容易出现的问题 第二节 疑难案例解析
第六章 宾客离店后 第一节 宾客离店后饭店对客户服务过程中容易出现的问题 第二节 疑难案例解析

<<前厅疑难案例解析>>

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>