

<<前厅服务训练手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务训练手册>>

13位ISBN编号：9787563710058

10位ISBN编号：7563710051

出版时间：2006-4

出版时间：旅游教育

作者：栗书河 编

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>

## <<前厅服务训练手册>>

### 内容概要

本书是旅游饭店前厅服务的训练手册，下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点，内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程，以读者的实际需要为出发点，紧密结合饭店工作实际，条理清晰，操作规范，重在学员服务技能的培养。本书可供各旅游企业、各地旅游培训部门对岗位员工进行岗前培训或在岗培训。

## &lt;&lt;前厅服务训练手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第一单元 预订服务 模块1 复习预订基础知识 训练提示 训练1:了解预订渠道 训练2:学会区分预订种类 训练3:练习处理超额预订 考考你 模块2 预订操作规范 训练提示 训练1:练习电话预订 训练2:练习书面预订 训练3:练习传真预订 训练4:练习网络预订 训练5:练习当面预订 训练6:练习团队预订 训练7:练习更改预订 训练8:练习取消预订 训练9:练习婉拒预订 训练10:练习控制预订 考考你 模块3 规范用语推荐 训练提示 训练1:练习确认预订书信的中英文写法 训练2:练习婉拒预订书信的中英文写法 训练3:学会使用商务书信书面语 考考你 轻松一刻 服务一招鲜 请你分析 练习指导 单元重点回顾 自我评估

第二单元 礼宾服务 模块1 礼宾服务基础知识 训练提示 训练1:了解礼宾部的设置 训练2:了解礼宾部的服务功能 考考你 模块2 迎送客人服务 训练提示 训练1:什么人适合做门童 训练2:练习门童迎送服务 考考你 模块3 行李服务 训练提示 训练1:练习团队入店行李服务 训练2:练习团队离店行李服务 训练3:练习散客入店行李服务 训练4:练习散客离店行李服务 训练5:练习换房行李服务 训练6:练习行李存放 考考你 模块4 函件服务 训练提示 训练1:练习分拣函件 训练2:熟悉递送顺序 训练3:练习递送服务 考考你 模块5 金钥匙及其特色服务 训练提示 训练1:知道什么是金钥匙 训练2:熟悉金钥匙服务项目 训练3:练习金钥匙特色服务 训练4:学会建立良好合作关系 考考你 模块6 饭店代表服务 训练提示 训练1:了解什么是饭店代表 训练2:练习饭店代表接机服务 训练3:练习饭店代表店内服务 考考你 轻松一刻 服务一招鲜 请你分析 练习指导 单元重点回顾 自我评估

第三单元 接待服务 模块1 接待服务基础知识 模块2 不同客人的接待服务程序 模块3 商务行政楼层接待程序

第四单元 问讯服务

第五单元 总机服务 模块1 总机服务基础知识 模块2 总机服务程序与标准

第六单元 商务中心服务 模块1 商务服务程序与标准

第七单元 收银服务 模块1 收银服务基础知识 模块2 收银服务程序与标准 模块3 如何处理特殊情况

第八单元 学会使用计算机 模块1 饭店计算机管理系统基础知识 模块2 计算机技术在前厅部的应用后记

<<前厅服务训练手册>>

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>