

<<饭店前厅部高效管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅部高效管理>>

13位ISBN编号：9787563715930

10位ISBN编号：7563715932

出版时间：2008-5

出版时间：旅游教育

作者：姜倩

页数：316

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>

## <<饭店前厅部高效管理>>

### 内容概要

本书是旅游教育出版社组织编写的“饭店高效管理丛书”之一，笔者在一定的市场调研的基础上，根据饭店前厅部管理人员所需的管理知识，构建了本书的框架体系，主要内容包括前厅部的组织管理、前厅部的人员形象塑造、前厅管理人员的管理艺术、前厅主要业务环节的质量控制、前厅的销售管理、前厅的房价管理、总台的信息管理、前厅的信用额度控制、前厅的宾客关系管理和前厅部的安全管理共十大主题，从组织、人员管理、质量控制、销售艺术、信用额度及安全等方面较为全面地反映了饭店前厅高级管理人员所必须具备的知识和能力，具有理论与实际、系统与创新相结合的特点。本书不仅是适用于饭店前厅高级管理人员的工作指导用书和前厅管理人员的培训教材，而且还是适用于大专及本科院校旅游管理专业的学习用书。

## <<饭店前厅部高效管理>>

### 作者简介

姜倩，福建师范大学旅游学院副教授，国家职业技能鉴定前厅、客房、餐厅服务员高级考评员。国家职业技能鉴定质量督导员。

长期从事饭店管理与服务的教学、科研及饭店职业培训教育工作，主讲饭店管理、前厅管理、客房管理、礼宾学等课程，编著有《客房服务》、《前厅服务》等教

## <<饭店前厅部高效管理>>

### 书籍目录

第一章 前厅部的组织管理 第一节 前厅部的工作流程 第二节 前厅部的业务分工 第三节 前厅部定员  
第二章 前厅部的人员形象塑造 第一节 前厅部员工的基本礼仪 第二节 前厅部员工的服务意识与从业意识  
第三章 前厅管理人员的管理艺术 第一节 前厅员工的培训与指导 第二节 前厅管理人员的激励艺术  
第三节 前厅管理人员的沟通艺术第四章 前厅主要业务环节的质量控制 第一节 预订业务的质量控制  
第二节 门口迎送业务的质量控制 第三节 行李业务的质量控制 第四节 接待业务的质量控制 第五节 商务中心业务质量的控制 第六节 电话总机业务质量的控制 第七节 退房结账业务质量的控制第五章 前厅的销售管理 第一节 客房状态的控制 第二节 客房分配的艺术 第三节 客房销售的程序与技巧第六章 前厅的房价管理 第一节 客房商品的价格构成 第二节 客房商品的定价方法 第三节 客房商品的定价原则与定价策略 第四节 客房商品的价格体系 第五节 双开率与理想平均房价第七章 总台的信息管理 第一节 客情预测表的传递 第二节 前厅报表的制作 第三节 前厅部的信息沟通 第四节 前厅部文件档案管理 第五节 计算机管理系统在总台信息管理中的运用第八章 前厅的信用额度控制 第一节 客人信用关系的确立 第二节 信用额度的控管 第三节 客人离店后未付账的处理 第四节 客人逃账的处理第九章 前厅的宾客关系管理 第一节 良好宾客关系的建立 第二节 宾客投诉的处理 第三节 客史档案的建立第十章 前厅部的安全管理 第一节 前厅安全管理的特点、原则与要求 第二节 前厅安全控制点 第三节 前厅事故处理 第四节 客人贵重物品的管理 第五节 前厅防火参考文献与网站后记

## &lt;&lt;饭店前厅部高效管理&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 前厅部的组织管理 引子 阿东明天就要参加小学毕业典礼了，怎么也得精神点，把这一美好时光留在记忆之中，于是他高高兴兴上街买了条裤子，可惜裤子长了两寸。吃晚饭的时候，趁奶奶、妈妈、嫂子都在场，阿东把裤子长两寸的问题说了一下，饭桌上大家都没有反应。

饭后大家都去忙自己的事情去了，这件事情就没有再被提起。

妈妈睡得比较晚，临睡前想起儿子明天要穿的裤子还长两寸，于是就悄悄地一个人把裤子剪好叠好放回原处。

半夜里，狂风大作，窗户“哐”的一声关上把嫂子惊醒，她猛然想起小叔子裤子长两寸，自己辈分最小，怎么的也该自己去做，于是她披衣起床将裤子处理好才又安然入睡。

老奶奶每天一大早醒来给小孙子做早饭，她想起孙子的裤子长两寸，马上快刀斩乱麻裁下两寸。最后，阿东只好穿着短四寸的裤子去参加毕业典礼了。

可见，一个团队仅有良好的愿望和热情是不够的，只有明确的分工才能将大家的力量形成合力。前厅部作为饭店的一个部门，岗位众多，业务复杂，纵横交错，要让其成为一个运转有序的整体，必须合理地设置组织机构、工作岗位并明确各岗位的业务分工。

第一节 前厅部的工作流程 一、前厅部的工作流程 (一) 工作流程在前厅管理中的重要性 工作流程可以简单地理解为做事的顺序。

前厅部的工作流程主要是指前厅部向客人提供各项接待服务应遵循的顺序。

它在前厅管理中的作用主要体现在： 1.合理的工作流程是前厅部完成接待任务的前提条件 合理的前厅工作流程明示了前厅各岗位员工的工作方向，使前厅的接待服务顺其自然，同时体现出一定的科学性，从而保证了前厅的各项接待任务的顺利进行。

2.合理的工作流程是提高前厅接待服务质量的保证 合理的工作流程使前厅各项接待服务得以有序地进行，避免了前厅各环节工作因衔接不到位而造成的服务脱节以及由此可能产生的各种次质量的服务，从而有力地保证了前厅的接待服务质量。

(二) 前厅部的工作流程 .....

## <<饭店前厅部高效管理>>

### 编辑推荐

轻轻松松做前厅经理，将合的客房销量给合的宾客，最大限度地实现饭店商品的价值；维护饭店的形象，做好饭店的形象代言人；控制好客人的信用额度，保证宾客赊欠款的正确回收；构建饭店的信息平台，为客人提供馨的服务。

宾客对服务的要求越来越高，前厅部如何提高员工的素质，保证服务质量？

员工的流动越来越频繁，前厅部应如何提升管理者的管理艺术，减少人才流失？

宾客面对的选择越来越多，前厅部如何做好宾客关系的管理与维护，赢得忠诚宾客？

饭店行业竞争越来越激烈，前厅部应如何确立竞争优势，最大限度地实现饭店的利润？

《饭店前厅部高效管理》从员工素质、管理艺术、业务管理、销售管理、信用管理、房价管理、宾客管理、信息管理、安全管理九大方面为饭店前厅部的高效管理提供指南。

<<饭店前厅部高效管理>>

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>