

<<星级酒店前厅服务员培训>>

图书基本信息

书名：<<星级酒店前厅服务员培训>>

13位ISBN编号：9787801698018

10位ISBN编号：7801698010

出版时间：2006-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：星级酒店服务培训指南丛书编委会

页数：216

字数：202000

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>

<<星级酒店前厅服务员培训>>

内容概要

本书介绍星级酒店前厅服务员培训一书共分8章，主要介绍了前厅服务员岗位认知、前厅服务员礼仪礼节、订房业务、接待服务、礼宾服务、问询服务、总机服务、商务中心服务等内容。

本丛书以星级酒店各岗位服务员的整个工作流程为主线，详细介绍服务员从步入酒店开始到下班离开酒店为止的这一工作的各项工作流程、标准、方法、技巧、礼仪礼节要求及一些必须了解的与工作有关的纪律、制度等。

丛书注重实用性、可操作性，是专业服务员充实自己、完善形象、实现自我提升的必备读本，也是酒店业培训和管理的必备参考资料。

<<星级酒店前厅服务员培训>>

书籍目录

第1章 前厅服务员岗位认知 第1节 酒店前厅的认识 一 酒店前厅的概念 二 前厅的任务 三 前厅的地位和作用 第2节 前厅服务员岗位职责 一 前台接待员 二 机场接待员 三 行李员 四 门童 五 总机话务员 六 商务中心服务员 七 咨询员 第3节 前厅服务员日常当班工作要求 一 步入酒店时 二 进入岗位时 三 在工作时 四 接听电话时 五 上级对下级布置工作时 六 接受上级任务时 七 向上级汇报工作时 八 遇到客人或同事时 九 行走中遇到客人或上级时 十 客人向服务员询问时 十一 准备下班时 十二 接受酒店治安管理时 第4节 前厅内外部协作要求 一 前厅内部结合 二 外部协作 第5节 前厅服务员纪律认知 一 工作态度 二 服从上司 三 出勤管理 四 制服及名牌 五 仪表、仪容、仪态及个人卫生 六 员工衣柜 七 员工食常用膳规则 八 员工通道 九 员工住宿管理 第2章 前厅服务员礼仪礼节 第3章 前厅订房业务 第4章 前厅接待服务 第5章 前厅礼宾服务 第6章 前厅问询服务 第7章 前厅总机服务 第8章 前厅商务中心服务 附录：旅游行业工人技术等级标准

<<星级酒店前厅服务员培训>>

章节摘录

书摘四、接听电话时 1. 接听细节 接到电话时，首先问好，自报姓名：“您好!××酒店”。然后仔细倾听对方电话内容，请对方认可，尤其是带数字的，比如公司的名称、房间号、公司电话号码，必须复述以请对方确认。

当对方已表示表达结束，你可以询问“还有别的什么吗?”当对方表示没有时，你才可说“您放心，我一定办好”。

对方说“谢谢”，你可回答“不客气，这是我应该做的”。

最后道“再见”。

2. 当对方电话打错时 如果对方电话打错了，比如找客房部却打到你所在的餐厅时，你应委婉地说“对不起，这是××酒店，客房部的电话是××”，绝不可生硬地说“打错了，这不是××酒店”，然后将电话“砰”地挂上。

3. 当对方需要留言时 若对方要找你所在部门的某位同事，而她又不在，你应婉转地说“对不起，××不在，您能留言吗?我一定转告”，当对方同意留言，则须立即取出纸笔认真倾听、记录，等对方说完后，你再复述一遍，请对方确认，然后你进一步问“还有其他需要留言吗”，待对方说“没有”后，并发出“再见”的结束语时，你方可说“我一定转达，请放心，再见”。

而绝不能简单地说“××不在，你等会再打电话日巴”。

若对方不愿意留言，你可恳切地说“能告诉我您的电话吗?××回来我请她给您回电话”，千万别没事找事地追问“你是谁?有什么事?你跟她什么关系?”也别简单地说“我不知道她去哪了，什么时间回来没准”等。

P13

<<星级酒店前厅服务员培训>>

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>