

<<前厅服务员岗位职业技能培训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员岗位职业技能培训教程>>

13位ISBN编号：9787807286899

10位ISBN编号：780728689X

出版时间：2007-9

出版时间：广东经济出版社

作者：刘慧明

页数：257

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>

## <<前厅服务员岗位职业技能培训教程>>

### 内容概要

《CAC职业（岗位）培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。

目的是提高学员自学能力和实践动手能力，其次是培养学员探索和分析归纳创新能力，将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。

CAC职业（岗位）培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业（岗位）培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析，以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上，由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。

本丛书的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业（岗位）培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。

## 作者简介

刘慧明，湖南大学毕业，现正攻读清华大学酒店旅游系EMBA学位。  
现为“中国桑拿休闲信息网”首席顾问。  
曾供职于昆明石林大酒店任职娱乐总监、总经理助理。  
后又在海南三亚明珠大酒店、东莞长安长虹大酒店、杭州天上人间娱乐有限公司任职。  
曾参与策划黄金海岸休闲会所以及嘉年华健康水会的前期运作与培训。  
2005年12日至今，筹建、策划、管理海阔天空休闲会所、世豪酒店水疗会所、皇庭桑拿水疗会所的前期筹备、培训及管理。

## <<前厅服务员岗位职业技能培训教程>>

### 书籍目录

导读 导读一 岗位培训(自修)实施流程 导读二 岗位培训(自修)本书导引 导读三 岗位培训(自修)课程设置 导读四 岗位培训(自修)自我评估

第1讲 前厅服务员岗位认知 第1课时 前厅服务员岗位描述一、前厅部的工作流程二、前厅服务员岗位职责 第2课时 前厅服务员岗位要求一、服务知识要求二、员工从业能力三、树立正确的从业观念四、培养良好的从业心理 本讲思考 第2讲 前厅服务员礼仪礼节 第1课时 前厅服务员仪态培训一、前厅服务员的站姿二、前厅服务员的坐姿三、前厅服务员的走姿四、前厅服务员的蹲姿五、前厅服务员的手势 第2课时 前厅服务员的仪表培训一、仪容要求二、着装要求三、整体仪表要求 第3课时 服务员的礼貌一、酒店服务工作中的礼貌用语二、电话礼貌三、展示微笑的魅力 本讲思考 第3讲 客房预订业务 第1课时 订房业务介绍一、客房预订工作的重要性二、订房的来源三、酒店接受订房的方式四、订房的种类 第2课时 订房作业要领一、订房活动程序二、订房登记要领三、订房作业处理原则四、订房纠纷的处理 第3课时 预订服务流程一、散客订房二、团体预订三、VIP订房四、当天取消或没有到达情况处理五、超额订房处理…… 第4讲 入住接待业务 第5讲 客人住店服务 第6讲 客人离店服务 第7讲 内外沟通与协调 模拟测试 参考文献

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>