

<<前厅服务技能实例>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务技能实例>>

13位ISBN编号：9787111258469

10位ISBN编号：7111258460

出版时间：2009-6

出版时间：机械工业出版社

作者：王佳 编

页数：285

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>

<<前厅服务技能实例>>

前言

前厅是客人进入饭店的第一个接触点，又是离开饭店的最后接触点，它直接关系到客人对住宿的满意程度和对酒店的整体印象。

在现代化饭店里，前厅往往被认为是整个饭店的核心部门，无论是在岗位设置、员工素质，还是在运行管理机制上其要求都高于其他部门。

因此，前厅服务与管理已成为饭店企业经营与管理中至关重要的组成部分。

前厅服务技能训练课程是职业学校饭店专业学生的前厅岗位综合实训课程。

它既是学生在完成专业理论知识课程和专业技能课程之后的综合性训练课程，又是学生顶岗实训和就业实习的准备性训练课程，还是集专业理论知识、职业岗位技能、岗位实践于一体的综合能力训练课程。

学生使用本书，可在阅读、了解各个训练项目的相关理论知识的基础上进行操作流程的演练；教师使用本书，可以了解各个训练项目的设施设备条件，从而更好地指导学生进行操作流程的演练。

本书由王佳任主编，吴燕萍任副主编。

初稿分工如下：王佳——前言、绪论、模块三、模块八；王东——模块一；周璟——模块二；吴燕萍——模块四；赵昱菁——模块五；汤兰——模块六；赵怀午——模块七。

由王佳负责总撰及修改工作。

感谢邓泽民老师对本书编写工作的关心与指导，使本书的编写建立在充分了解社会人才市场对饭店前厅岗位的职业技能要求、广泛研究各职业院校饭店专业课程教学方案、积极开展教学改革和教研活动的基礎上；感谢嘉兴香溢大酒店苏征宇总经理对本书的编写提出了很好的建议，使得本书更具有实践应用性；特别感谢嘉兴香溢大酒店人事部经理黎英女士、餐饮部经理周贲先生，嘉兴沙龙国际宾馆前厅经理季伟先生在本书编写过程中的支持与帮助。

为便于教学，对选用本书作为教材的学校免费赠送助教课件。

联系人：徐永杰；联系电话：010.88379196。

由于编者的专业水平和实践经验有限，书中难免有不妥之处，敬请各位专家、同行和广大读者批评指正。

<<前厅服务技能实例>>

内容概要

本书以前厅各岗位的业务操作流程为序，将饭店前厅部的重点岗位技能分成预订、礼宾、接待、问询、大堂副理、商务中心、电话总机、收银8个模块。

每个模块分别设计不同的训练项目，各训练项目均为酒店前厅部各岗位的常规工作。

针对每个训练项目，分别制定规范的操作流程、操作程序细则，并根据每个操作程序细则设计配套的考核评分表，以便于进行强化训练时达到预期效果。

本书可作为高职、中职院校旅游专业饭店服务与管理方向的专业课教材，也可作为饭店企业前厅部从业人员的岗位培训教材，还可作为社会人才市场确定择业方向和选择创业领域的自学或参考教材。

<<前厅服务技能实例>>

书籍目录

前言绪论模块一 预订服务训练 技能训练活动一 电话预订 技能训练活动二 当面预订 技能训练活动三 其他预订方式 技能训练活动四 预订变更与取消模块二 礼宾服务训练 技能训练活动一 迎送客人 技能训练活动二 散客行李服务 技能训练活动三 团队行李服务 技能训练活动四 行李寄存服务 技能训练活动五 委托代办服务模块三 前厅部接待服务训练 技能训练活动一 散客Check—in 技能训练活动二 团队Check—in 技能训练活动三会议Check—in 技能训练活动四 分配房间 技能训练活动五 续住 技能训练活动六散客Check-out 技能训练活动七 团队Check—out 技能训练活动八 总台要求快速退房模块四 问讯服务训练 技能训练活动一 市内概况咨询服务 技能训练活动二 住客查询服务 技能训练活动三 邮件递送 技能训练活动四 留言服务 技能训练活动五 收发保管客用钥匙模块五 大堂副理岗位服务训练 技能训练活动一 VIP接待服务训练 技能训练活动二 处理客人投诉训练模块六 商务中心服务训练 技能训练活动一 收发电传、传真服务 技能训练活动二 复印、装订服务 技能训练活动三 打字服务训练 技能训练活动四 订票服务训练模块七 电话总机服务训练 技能训练活动一 接转电话服务 技能训练活动二 叫醒服务模块八 前厅收银服务训练 技能训练活动一 外币兑换服务 技能训练活动二 现金结账服务 技能训练活动三 支票结账服务 技能训练活动四 信用卡结账服务 技能训练活动五 催收欠款服务 技能训练活动六 夜审服务训练参考文献

<<前厅服务技能实例>>

章节摘录

模块一 预订服务训练 技能训练活动一 电话预订 前厅预订岗位职责 1. 上岗前检查个人仪容仪表和卫生状况, 精神饱满地上岗, 做好交接班工作。

2. 熟悉饭店客房产品的价格和饭店销售政策。

3. 负责饭店预订业务, 接受客人电话、传真、信函、电脑网络以及当面等形式的预订。

4. 事前准备好预订用品, 避免临时现查现找等现象发生。

5. 接到客人订房申请后, 能较快地确认订房客人或预订代理人的基本情况和订房要求, 根据客人订房方式受理预订。

6. 接到信函、电报、传真等预订要求后, 经预订主管核准, 以同样的方式迅速回复对方。

7. 要认真地逐栏逐项填写预订单(作为最原始的材料, 它的错误会导致订房系列工作的全盘错误

。

8. 在办理重要客人、团队以及各种会议订房时, 应注意问清有无特殊安排及具体要求。

.....

<<前厅服务技能实例>>

编辑推荐

可在阅读、了解各个训练项目的相关理论知识的基础上进行操作流程的演练；教师使用《前厅服务技能实训(旅游类专业适用)》，可以了解各个训练项目的设施设备条件，从而更好地指导学生进行操作流程的演练。

<<前厅服务技能实例>>

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>