

<<行李员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<行李员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115181947

10位ISBN编号：7115181942

出版时间：2008-8

出版时间：人民邮电出版社

作者：腾宝红 编

页数：135

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>

<<行李员岗位作业手册>>

内容概要

本书从前厅行李员岗位工作的实际出发，系统介绍了行李员的岗位职责、行李服务作业程序和具体作业内容，以及行李服务过程中的日常英语等。

本书主要适用于酒店前厅行李作业人员和即将从事前厅服务工作的人员，以及酒店旅游培训机构及人员。

本书为其提供可以参照的工作标准及操作规范。

<<行李员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 行李员岗位要求 1-1 行李员素质要求 一、职业道德 二、基本素质 三、专业知识 1-2 行李员岗位职责 一、礼宾主管 二、行李领班 三、行李员 1-3 行李员作业内容 一、客人抵达前 二、客人到达机场(车站)时 三、回酒店路途中 四、客人抵店 五、客人离店 六、其他工作 1-4 行李员日常礼仪 一、仪容仪表 二、举止规范 三、神态规范 四、语言礼节

第2部分 行李服务作业 2-1 做好班前准备 一、统一着装上岗 二、保持清洁卫生 三、熟悉当天工作 四、资料收集与整理 五、参加班前会 2-2 前厅设备使用 一、电话的使用 二、传真机的使用 三、复印机的使用 四、对讲机的使用 五、广播的使用 2-3 行李日志管理 一、阅读工作日志并签名 二、添加记录 三、记录对客服务 2-4 客人信息指南使用 一、了解客人信息指南 二、更新信息指南 三、为客人查询信息 四、确认信息 五、写下所需信息 2-5 日常服务流程 一、欢迎客人 二、帮卸行李 三、停车服务 四、引客入店 五、寄存物品 六、送客离店 2-6 散客到店行李服务 一、问候客人 二、接手管理客人行李 三、引领客人办理入住手续 四、运送行李 五、引领客人进房 六、介绍房间设施 七、离开记录 2-7 团队客人到店行李服务 一、接收行李 二、分拣行李 三、送行李到客房 四、行李登记

第3部分 附录 附录1 客人行李员技术等级标准 附录2 前厅行李服务英语参考文献

<<行李员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 行李员岗位要求 1-1 行李员素质要求 前厅部的员工担任着“酒店的外交大使”、“酒店的公关代理”等多种角色。

因此，作为前厅部员工的行李员，必须具备很高的素质，才能应对行李服务中琐碎、繁杂的事务。通过本部分的学习，让行李员了解作为一名优秀的酒店行李员应具备的条件和要求。

一、职业道德 行李员作为酒店基层服务人员，首先应知晓和遵守酒店员工的基本职业道德。

(一) 树立主人翁精神 树立“客人至上，服务第一”的主人翁精神。

这是酒店员工职业道德的宗旨，也是员工职业道德的基本要求。

行李员要掌握客人的类型，尊重客人的心理、生活习惯，做到服务主动、热情、耐心、周到和文明礼貌。

(二) 自觉遵守酒店规则 1.做到微笑服务、恭敬自重、敬业乐业、整洁大方、举止文雅、不卑不亢，给客人留下文明有礼的好印象。

2.不迟到、不早退、不串岗，严格遵守请示报告制度，及时反映重大问题，不得擅自处理，凡是自己没有把握的事情应及时请示报告。

3.坚守岗位，认真负责，不擅离职守。

二、基本素质 (一) 身心健康 行李服务工作负荷很大，工作时必须搬运客人行李四处走动，而且还要与不同类型的客人打交道，需要费心耗神地记住不同客人各自的要求。

所以，从事行李服务工作的人员必须具备健康的身心。

健康的身心不但是行李员工作的本钱，也是为客人提供良好服务的基础。

(二) 仪表端庄整洁 行李员处在酒店服务工作的第一线，所以要做到仪表端庄、仪容整洁、态度和蔼，因为这样才能让客人在整个住店过程中都感到愉快、舒心，并对酒店留下良好的印象。

所以，行李员一定要明白自己的形象不仅代表着个人，还代表整个酒店。

端庄、整齐、清洁的仪容着装，不仅可以充分展现行李员的工作热情，也可体现酒店的独特风貌。

(三) 工作认真负责 行李员在工作中必须全身心地投入，随时注意客人的情况，以便为其及时提供服务。

所以行李员还必须具备敏锐的洞察力，以察知客人的偏好和要求，通过适时提供必要的服务使客人感受到尊重。

<<行李员岗位作业手册>>

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>