第一图书网, tushu007.com

<<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115197320

10位ISBN编号：7115197326

出版时间：2009-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：袁照烈

页数：171

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

前言

“ 弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 ”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“ 拿来即用 ”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述。
明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值。
以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“ 精细化、规范化、实用化 ”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

内容概要

本书以精细化、规范化、实用化为总原则，细化了前厅部各工作事项。

全书内容包括前厅部岗位设置与岗位职责、预订服务精细化管理、接待服务精细化管理、礼宾服务精细化管理、车队服务精细化管理、话务服务精细化管理、委托代办服务精细化管理、商务中心精细化管理、收银服务精细化管理9方面内容。

本书适合酒店管理人员、酒店前厅部从业人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店前厅部人员的培训教材。

书籍目录

第一章 前厅部岗位与制度设计第一节 前厅部服务事项与岗位设置一、前厅部服务事项二、前厅部岗位设置第二节 前厅部目标分解与岗位职责一、前厅部目标分解与绩效考核二、客务总监岗位职责与目标考核三、前厅部经理岗位职责与目标考核四、前厅部副经理岗位职责与目标考核第三节 大堂副理岗位职责与工作程序一、大堂副理岗位职责与目标考核二、办理贵宾入住程序与关键问题三、办理贵宾离店程序与关键问题四、处理客人投诉程序与关键问题五、发生火警处理程序与关键问题六、住客生病处理程序与关键问题七、住客受伤处理程序与关键问题八、突然停电处理程序与关键问题九、解决客人特殊需求程序与关键问题十、客人丢失物品处理程序与关键问题十一、客人遗留物品处理程序与关键问题第四节 前厅部精细化管理制度设计一、前厅部员工工作制度二、前厅部例会管理制度三、前厅部办公设备管理办法第二章 预订服务精细化管理第一节 预订处岗位职责与绩效考核一、预订处主管岗位职责与目标考核二、预订处领班岗位职责与目标考核三、预订员岗位职责与目标考核第二节 预订工作程序与关键问题一、网络预订工作程序与关键问题二、电话预订工作程序与关键问题三、团队预订工作程序与关键问题第三节 预订服务标准与服务规范一、处理特殊预订服务规范二、处理取消预订服务规范三、处理超额预订服务规范第四节 预订服务常用文书与表单一、散客客房预订单二、团队客房预订单三、重要客人预订单四、客房预订确认函五、取消预订回复函六、优惠房价申请单七、预订人员工作交接表八、一周用房滚动预报表第五节 提升服务质量技巧与方案一、预订服务质量提升技巧二、超额预订的预防及处理方案第三章 接待服务精细化管理第一节 接待处岗位职责与绩效考核一、接待处主管岗位职责与目标考核二、接待处领班岗位职责与目标考核三、接待员岗位职责与目标考核第二节 接待工作程序与关键问题一、散客接待程序与关键问题二、团队接待程序与关键问题三、客人验证程序与关键问题四、外宾验证程序与关键问题五、散客离店程序与关键问题六、团队离店程序与关键问题第三节 接待服务标准与服务规范一、住宿登记服务规范二、贵宾接待服务规范三、客人特殊需求服务规范第四节 接待服务常用文书与表单一、日抵达客人名单二、机场接机确认函三、当日到达客人表四、客人入住登记表五、VIP客人接待表六、客房续住通知单七、日离店客人名单八、住客领物通知单第五节 提升服务质量技巧与方案一、接待服务质量提升技巧二、接待常见问题处理方案第四章 礼宾服务精细化管理第一节 礼宾处岗位职责与绩效考核一、礼宾处主管岗位职责与目标考核二、礼宾处领班岗位职责与目标考核三、行李员岗位职责与目标考核四、门童岗位职责与目标考核五、机场代表岗位职责与目标考核第二节 礼宾工作程序与关键问题一、迎宾服务程序与关键问题二、散客入店行李服务程序与关键问题三、散客离店行李服务程序与关键问题四、团队入店行李服务程序与关键问题五、团队离店行李服务程序与关键问题六、行李寄存服务程序与关键问题七、寄存行李发放服务程序与关键问题第三节 礼宾服务标准与服务规范一、迎宾服务规范二、行李寄存服务规范第四节 礼宾服务常用文书与表单一、行李寄存卡二、团队行李登记表三、行李工作日报表四、信件传送记录表五、机场接机记录表第五节 提升服务质量技巧与方案一、门童迎宾服务技巧二、行李丢失处理方案第五章 车队服务精细化管理第六章 话务服务精细化管理第七章 委托代办精细化管理第八章 商务中心服务精细化管理第九章 收银服务精细化管理

章节摘录

第三节 预订服务标准与服务规范　　客人特殊预订主要包括客人自行指定房间，免费、折扣、佣金预订，预订未到三种情况。

1．客人自行指定房间的处理规范　　（1）接到这种预订时，应首先通过电脑查清在客人指定的时间内指定的房间是否可出租。

（2）如果可以，则接受客人的预订，并把该房在电脑中锁定。

另外，还需在预订单上注明相关信息和房号，避免该房间再出租给其他人。

（3）被指定的房间未经客人认可，任何人不得更改。

2．免费、折扣、佣金预订的处理规范　　处理此类预订应按规定填写预订单。

（1）接到免费预订电话时，应填写申请单，并经过酒店总经理的批准及签字认可。

（2）接到折扣预订时，首先应根据客人的会员等级确定折扣率，并将打完折的房价准确填写在预订单上，由客务总监（或主管副总）签字后方可接受预订。

（3）佣金预订，主要指由旅行社代客人预订散客客房，酒店从客人房费中提取一定比例的费用作为佣金付给旅行社。

此时，预订人员可根据与旅行社所签的租房协议中的条款，向其支付规定比例的佣金。

3．预订未到的处理规范如客人未按时抵店，应由主办预订员跟进、联络客人并进行最后确认。

如确认到但最终未到者，预订员须传真一份保证书给该公司负责人或客人，其签名确认后，由酒店财务部信贷人员负责收取该客人预订房间的相关费用。

编辑推荐

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》适合酒店管理人员、酒店前厅部从业人员、高校酒店管理专业师生使用，也可以作为酒店前厅部人员的培训教材。

职责与目标→明确岗位职责，找出绩效目标　　程序与关键→给出工作程序，指出关键问题　　标准与规范→制定执行标准，细化操作规范　　文书与表单→制作工具表单，列出文书示范　　技巧与方案→提升操作技巧，提供解决方案

第一图书网, tushu007.com

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