

<<酒店服务精细化管理全案>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务精细化管理全案>>

13位ISBN编号：9787115204387

10位ISBN编号：7115204381

出版时间：2009-4

出版时间：人民邮电出版社

作者：王宏

页数：734

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>

## <<酒店服务精细化管理全案>>

### 前言

弗布克精细化管理全案系列旨在通过组织设计、部门权责、职位说明、服务流程、服务规范“五位一体”的整合，将执行落实到具体的岗位和具体的人员，并给出具体的操作性方案，从而形成具体执行工作的全案。

为了方便读者“拿来即用”、“改了能用”、“易于套用”，我们对各部分的内容都进行了“模板化”处理，以方便读者进行适合于本企业的个性化使用和修改套用。

本书突破了同类图书简单罗列工作程序与标准的局限，集系统性、操作性、工具性、全案性和精细化于一体，从组织设计、部门权责、职位说明、服务流程、服务规范5个角度构建了酒店精细化管理的全部内容。

本书共设计了酒店12个部门组织结构图、12个部门权责、245个职位说明书、309个服务流程与309个服务规范。

通过这些内容的设计，不但构建了酒店服务精细化管理的内容框架，而且形成了酒店精细化管理的内容体系。

本书最大的特色就在于通过对酒店的职位描述，将各项工作通过“四性一化”和“五位一体”共10个方面进行逐步落实和精细化，以使得每一项具体的工作能够按照流程和相关规范有序进行。

## <<酒店服务精细化管理全案>>

### 内容概要

《酒店服务精细化管理全案(附盘)》提供了“组织设计+部门权责+岗位职责+服务流程+服务规范”五位一体的酒店服务精细化管理内容,具体内容包括酒店整体服务流程介绍和酒店公关营销、前厅、客房、餐饮、康乐、管家、人事、行政、财务、采购、工程、保安12个具体部门的组织设计、部门权责、岗位职责、服务流程与服务规范介绍,具有很强的实用性与操作性。

《酒店服务精细化管理全案(附盘)》适合酒店经营者、酒店中层管理人员、各级主管、领班、工作人员以及酒店业培训师、咨询师和高校相关专业师生阅读。

## &lt;&lt;酒店服务精细化管理全案&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 酒店服务流程1.1 流程与流程再造1.1.1 流程的概念1.1.2 流程再造1.2 酒店服务流程设计1.2.1 酒店服务流程设计的基础1.2.2 服务流程设计对酒店的意义1.2.3 酒店服务流程设计的原则1.3 酒店服务流程设计模板第2章 公关营销部服务流程与规范2.1 公关营销部组织结构与责权2.1.1 公关营销部组织结构2.1.2 公关营销部责权2.2 公关营销部各岗位职责2.2.1 公关营销总监岗位职责2.2.2 公关营销经理岗位职责2.2.3 经理助理岗位职责2.2.4 销售主管岗位职责2.2.5 公关主管岗位职责2.2.6 预订主管岗位职责2.2.7 旅行社销售专员岗位职责2.2.8 商务销售专员岗位职责2.2.9 长包房销售专员岗位职责2.2.10 会议销售专员岗位职责2.2.11 宴会销售专员岗位职责2.2.12 市场调研专员岗位职责2.2.13 广告策划专员岗位职责2.2.14 公关专员岗位职责2.2.15 美工岗位职责2.2.16 预订专员岗位职责2.3 销售处服务流程与规范2.3.1 介绍酒店设施服务流程与规范2.3.2 实地拜访客户服务流程与规范2.3.3 销售合同签订服务流程与规范2.3.4 销售订单跟进服务流程与规范2.3.5 客户挂账要求服务流程与规范2.3.6 旅行社销售服务流程与规范2.3.7 长包房销售服务流程与规范2.3.8 商务客户销售服务流程与规范2.3.9 会议客户销售服务流程与规范2.3.10 宴会客户销售服务流程与规范2.3.11 订房网络合作服务流程与规范2.3.12 客户生日赠送服务流程与规范2.4 公关处服务流程与规范2.4.1 市场计划制订服务流程与规范2.4.2 公关广告策划服务流程与规范2.4.3 大中型促销活动安排服务流程与规范2.4.4 新闻发布会组织服务流程与规范2.4.5 宣传资料制作发放服务流程与规范2.4.6 公关突发事件处理服务流程与规范2.4.7 媒体/政府部门联络服务流程与规范2.5 预订处服务流程与规范2.5.1 预订管理工作服务流程与规范2.5.2 超额预订处理服务流程与规范2.5.3 取消预订处理服务流程与规范2.5.4 预订更改处理服务流程与规范2.5.5 VIP预订服务流程与规范2.5.6 会议预订服务流程与规范2.5.7 宴会预订服务流程与规范2.5.8 旅游团队预订服务流程与规范第3章 前厅部服务流程与规范3.1 前厅部组织结构与责权3.1.1 前厅部组织结构3.1.2 前厅部责权3.2 前厅部各岗位职责3.2.1 客务总监岗位职责3.2.2 前厅经理岗位职责3.2.3 大堂副理岗位职责3.2.4 接待主管岗位职责3.2.5 礼宾主管岗位职责3.2.6 车队队长岗位职责3.2.7 商务中心主管岗位职责3.2.8 话务中心主管岗位职责3.2.9 接待领班岗位职责3.2.10 礼宾领班岗位职责3.2.11 商场领班岗位职责3.2.12 商务中心领班岗位职责3.2.13 话务中心领班岗位职责3.2.14 接待员岗位职责3.2.15 门童岗位职责3.2.16 行李员岗位职责3.2.17 机场代表岗位职责3.2.18 服务员岗位职责3.2.19 营业员岗位职责3.2.20 话务员岗位职责3.2.21 度员岗位职责3.2.22 司机岗位职责3.3 接待服务流程与规范3.3.1 散客接待服务流程与规范3.3.2 旅游团队接待服务流程与规范3.3.3 会议接待服务流程与规范3.3.4 VIP接待服务流程与规范3.3.5 换房处理服务流程与规范3.3.6 客人退房服务流程与规范3.3.7 客用保险箱服务流程与规范3.3.8 场站接待服务流程与规范3.3.9 访客留言处理服务流程与规范3.3.10 住客留言处理服务流程与规范3.3.11 访客留物转交服务流程与规范3.3.12 住客留物转交服务流程与规范3.3.13 客人委托代寄服务流程与规范3.3.14 客人委托代取服务流程与规范3.3.15 客人投诉处理服务流程与规范3.4 礼宾服务流程与规范3.4.1 迎宾服务流程与规范3.4.2 机场送机服务流程与规范3.4.3 预订出租车服务流程与规范3.4.4 散客入店行李服务流程与规范3.4.5 团队入店行李服务流程与规范3.4.6 散客离店行李服务流程与规范3.4.7 团队离店行李服务流程与规范3.4.8 行李寄存发放服务流程与规范3.5 话务中心服务流程与规范3.5.1 叫醒服务流程与规范3.5.2 转接电话服务流程与规范...第4章 客房部服务流程与规范第5章 餐饮部服务流程与规范第6章 康乐部服务流程与规范第7章 管家部服务流程与规范第8章 人事部服务流程与规范第9章 行政部服务流程与规范第10章 财务部服务流程与规范第11章 采购部服务流程与规范第12章 工程部服务流程与规范第13章 保安部服务流程与规范

<<酒店服务精细化管理全案>>

编辑推荐

12个酒店部门设计，12个酒店部门权责，245个酒店岗位职责，309个酒店服务流程，309套酒店服务规范。

<<酒店服务精细化管理全案>>

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>