

<<酒店预订员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店预订员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115297518

10位ISBN编号：7115297517

出版时间：2012-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：刘俊敏

页数：131

字数：80000

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>

<<酒店预订员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店预订员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒店预订员的服务准备、客房预订、特殊预订、预订特殊要求、VIP预订及客人抵店前准备等工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题的解决与应对三大模块，中间穿插漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有可操作性。

《酒店预订员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店预订部门管理人员、一线预订员尤其是新进员工，以及酒店培训师阅读和使用

<<酒店预订员精细化操作手册>>

作者简介

刘俊敏，知名人力资源管理专家，十几年来一直从事企业人力资源管理实务方面的研究与开发工作，在企业人力资源管理咨询、企业E-learning培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发、数位教学与学习设计等方面具有丰富的理论知识和实践经验。

<<酒店预订员精细化操作手册>>

书籍目录

第一章 服务准备3项工作

工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表的步骤与规范
2. 整理仪容仪表的考核评分标准

工作二：交接工作

1. 交接工作的步骤与规范
2. 交接工作的考核评分标准

工作三：清洁工作区域

1. 清洁工作区域的步骤与规范
2. 清洁卫生区域的考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 如何清洁预订设备
2. 如何规范服务用语
3. 如何规范接打电话服务礼仪

第二章 客房预订4项工作

工作一：电话预订

1. 电话预订的步骤与规范
2. 电话预订的考核评分标准

工作二：传真预订

1. 传真预订的步骤与规范
2. 传真预订的考核评分标准

工作三：网络预订

1. 网络预订的步骤与规范
2. 网络预订的考核评分标准

工作四：来店预订

1. 来店预订的步骤与规范
2. 来店预订的考核评分标准

问题：客房预订问题应对

1. 如何婉拒客人预订
2. 如何正确输入预订信息
3. 如何处理难以回答的问题
4. 如何在预订时有效推销
5. 如何处理打折、免费的要求

第三章 特殊预订5项工作

工作一：超额预订

1. 超额预订的步骤与规范
2. 超额预订的考核评分标准

工作二：团队预订

1. 团队预订的步骤与规范
2. 团队预订的考核评分标准

工作三：会议预订

1. 会议预订的步骤与规范
2. 会议预订的考核评分标准

工作四：宴会预订

1. 宴会预订的步骤与规范

<<酒店预订员精细化操作手册>>

2. 宴会预订的考核评分标准

工作五：餐厅预订

1. 餐厅预订的步骤与规范
2. 餐厅预订的考核评分标准

问题：特殊预订问题应对

1. 如何预防超额预订
2. 如何处理佣金预订
3. 如何规范预订确认函
4. 如何处理客人提前到店无房的情况
5. 如何处理客人准时到店无房的情况
6. 如何应对客人通过销售人员提前订餐的情况

第四章 预订特殊要求4项工作

工作一：更改预订

1. 更改预订的步骤与规范
2. 更改预订的考核评分标准

工作二：取消预订

1. 取消预订的步骤与规范
2. 取消预订的考核评分标准

工作三：担保预订

1. 担保预订的步骤与规范
2. 担保预订的考核评分标准

工作四：No-show(预订未抵达)处理

1. No-show处理的步骤与规范
2. No-show处理的考核评分标准

问题：预订特殊要求应对

1. 如何预防No-show预订
2. 如何处理接机要求
3. 如何处理订票预订要求
4. 如何处理包车预订要求
5. 如何处理对房间有特殊要求的预订

第五章 VIP预订4项工作

工作一：确定VIP客人

1. 确定VIP客人的步骤与规范
2. 确定VIP客人的考核评分标准

工作二：办理VIP预订

1. 办理VIP预订的步骤与规范
2. 办理VIP预订的考核评分标准

工作三：更改VIP预订

1. 更改VIP预订的步骤与规范
2. 更改VIP预订的考核评分标准

工作四：核对VIP预订

1. 核对VIP预订的步骤与规范
2. 核对VIP预订的考核评分标准

问题：VIP预订问题应对

1. 如何确定VIP的等级
2. 如何处理VIP预订的取消

第六章 客人抵店前准备4项工作

<<酒店预订员精细化操作手册>>

工作一：核对预订客人资料

1. 核对预订客人资料的步骤与规范
2. 核对预订客人资料的考核评分标准

工作二：与客人核对预订

1. 与客人核对预订的步骤与规范
2. 与客人核对预订的考核评分标准

工作三：核对预抵店客人名单

1. 核对预抵店客人名单的步骤与规范
2. 核对预抵店客人名单的考核评分标准

工作四：分送预订文件

1. 分送预订文件的步骤与规范
2. 分送预订文件的考核评分标准

问题：客人抵店前准备问题应对

1. 如何做好预订归档
2. 如何核对团队预订
3. 如何做好客情预测
4. 如何应答关于到达本酒店路线的问题

附录：酒店预订常见问题的语言应对技巧

1. 客人FAQ(常见问题解答)
2. 增加酒店共性FAQ

<<酒店预订员精细化操作手册>>

编辑推荐

明星咨询师——弗布克团队的又一人力资源力作！

——如何在为客人预订时有效推销？

——如何处理客人准时到店无房的情况？

——如何处理对房间有特殊要求的预订？

——如何处理VIP预订取消的情况？

..... 24个工作事项规范,24个考核评分标准,25个服务问题解析,对预订员在日常工作中所遇到的问题进行精细化解答,最科学、最全面的操作宝典！

<<酒店预订员精细化操作手册>>

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>