

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

13位ISBN编号：9787115299697

10位ISBN编号：7115299692

出版时间：2013-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：段青民

页数：202

字数：200000

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>

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

内容概要

这是一本实用的酒店前厅员工细节服务培训工具书，主要通过实景图片和具体操作规范，帮助酒店开展员工服务细节培训工作。

《酒店前厅服务细节与作业流程手册(图解版)》包括预订服务、接待服务、礼宾服务和话务服务等八个方面，逻辑清晰，案例生动，可读性强。

《酒店前厅服务细节与作业流程手册(图解版)》适合酒店管理者、酒店服务培训人员和酒店前厅服务人员阅读、使用。

作者简介

《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》的作者段青民为企业管理专业研究生，营销策划师、资深顾问。他具有丰富的实践经验，从事企业管理工作十余年；为百余家企、事业单位进行了管理培训，并担任三九生化、瑞得国际等多家企业长年管理顾问；同时还担任中国劳动就业中心、中国工商管理研究院专职培训讲师。编有《哈佛模式?生产与作业管理》、《如何进行ISO9000质量管理》、《工厂安全标准化管理操作流程》、《生产作业流程控制与管理》等管理图书和培训教材。

书籍目录

第一章 星级酒店前厅总体认知

第一节 国家星级评定中对前厅的要求

- 一、星级酒店前厅必检项目
- 二、星级酒店前厅服务质量评价
- 三、星级酒店前厅维护保养与清洁卫生评价

第二节 星级酒店前厅部部门职责

- 一、部门组织架构
- 二、预订处职责
- 三、接待处职责
- 四、礼宾处职责
- 五、话务中心职责
- 六、商务中心职责
- 七、收银处职责

第三节 星级酒店前厅部岗位职责

- 一、星级酒店前厅部部门岗位设置
- 二、星级酒店前厅部经理岗位职责
- 三、星级酒店大堂经理岗位职责
- 四、星级酒店预订主管岗位职责
- 五、星级酒店接待主管岗位职责
- 六、星级酒店礼宾主管岗位职责
- 七、星级酒店话务中心主管岗位职责
- 八、星级酒店商务中心主管岗位职责
- 九、星级酒店收银主管岗位职责
- 十、星级酒店预订领班岗位职责
- 十一、星级酒店接待领班岗位职责
- 十二、星级酒店礼宾领班岗位职责
- 十三、星级酒店话务中心领班岗位职责
- 十四、星级酒店商务中心领班岗位职责
- 十五、星级酒店收银领班岗位职责
- 十六、星级酒店前台接待员岗位职责
- 十七、星级酒店预订员岗位职责
- 十八、星级酒店商务中心文员岗位职责
- 十九、星级酒店行李员岗位职责
- 二十、星级酒店话务员岗位职责
- 二十一、星级酒店收银员岗位职责
- 二十二、星级酒店司机岗位职责

第四节 星级酒店前厅公共信息图形符号

- 一、新标准对酒店公共信息图形符号的规定
- 二、星级酒店前厅常见公共信息图形符号

第二章 预订服务细节与作业流程

第一节 不同预订形式服务细节与作业流程

- 一、电话预订
- 二、面谈预订
- 三、传真预订
- 四、网络预订

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

第二节 客人预订服务细节与作业流程

- 一、散客预订
- 二、VIP预订
- 三、团队预订
- 四、旅行社预订
- 五、保证性客人预订
- 六、婉拒客人预订处理

第三节 更改、取消预订服务细节与作业流程

- 一、散客预订更改
- 二、散客预订取消
- 三、团队预订更改
- 四、团队预订取消

第四节 非正常预订处理

- 一、客人订房时无房
- 二、已预订客人要求增加房间数量
- 三、预订客人要求减少房间数量
- 四、客人指定房型、楼层、房号
- 五、客人在预订房间时嫌房价太贵
- 六、客人更改预订日期时无房
- 七、酒店内部订房

第三章 接待服务细节与作业流程

第一节 客人入住接待服务细节与作业流程

- 一、散客入住接待
- 二、会议客人入住接待
- 三、旅游团客人入住接待
- 四、VIP入住接待
- 五、登记验证客人证件
- 六、客人预登记处理

第二节 客人退房接待服务细节与作业流程

- 一、散客退房处理
- 二、会议客人退房处理
- 三、旅游团客人退房处理
- 四、快速退房处理
- 五、延迟退房处理

第三节 特殊情况接待服务细节与作业流程

- 一、客人续住处理
- 二、客人换房处理
- 三、客人增配钥匙卡处理
- 四、客满接待处理
- 五、有担保预订但未抵店情况处理

第四节 客人其他接待服务细节与作业流程

- 一、客人查询服务
- 二、住客留言服务
- 三、处理预抵客人的留言、信件、传真
- 四、赠送客人生日蛋糕
- 五、保险箱业务办理

第五节 接待紧急处理预案

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

- 一、办理入住登记, 电脑出现故障
- 二、办理结账手续, 电脑出现故障
- 三、突发停电应急处理
- 四、酒店系统出现故障, 客人需要查询处理
- 第四章 礼宾服务细节与作业流程
- 第一节 到店行李服务细节与作业流程
- 一、散客到店行李服务
- 二、团队客人到店行李服务
- 三、贵宾到店行李服务
- 第二节 离店行李服务细节与作业流程
- 一、散客离店行李服务
- 二、团队离店行李服务
- 三、贵宾离店行李服务
- 第三节 其他行李服务细节与作业流程
- 一、换房行李服务
- 二、行李装运服务
- 三、行李存取服务
- 第四节 车队服务细节与作业流程
- 一、安排交通用车(次日离店客人)
- 二、预订出租车服务
- 三、接站服务
- 四、送站服务
- 第五节 其他服务细节与作业流程
- 一、引领客人进房服务
- 二、带领客人参观房间服务
- 三、为客人指路服务
- 四、接受访客留言服务
- 五、雨具租借服务
- 六、物品递送转交服务
- 七、代客购物服务
- 第六节 特殊情况处理
- 一、发放团队行李时无人领取
- 二、行李房的行李无人认领
- 三、大堂无人认领行李
- 四、客人寄存行李时指明让他人提取
- 五、客人提取行李丢失
- 六、非寄存者持行李寄存单提取行李
- 七、客人寄存的行李有破损
- 八、带客进房发现意外情况
- 九、客人将行李遗留在礼宾处或房间
- 十、客人行李遗留在飞机场
- 十一、客人办理入住手续后先不回房间
- 第五章 话务服务细节与作业流程
- 第一节 应答服务细节与作业流程
- 一、应答外线电话
- 二、转接外线电话
- 三、应答无人接听电话

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

- 四、应答外线无声音电话
- 五、应答内线无声音电话
- 六、应答不能立即答复的问题处理
- 七、应答内线紧急电话
- 八、应答外线紧急电话
- 第二节 叫醒服务细节与作业流程
 - 一、散客叫醒服务
 - 二、团队叫醒服务
 - 三、人工叫醒服务
- 第三节 特殊情况处理
 - 一、“请勿打扰”电话设置
 - 二、留言电话处理
 - 三、接到非消防中心报火警处理
 - 四、接到消防中心报火警处理
 - 五、接到恐吓电话处理
- 第四节 紧急状况处理
 - 一、处理火警警报器的标准作业程序
 - 二、处理电梯电话警铃的标准作业程序
 - 三、处理监控系统设备的标准作业程序
 - 四、处理紧急事件对外联络的标准作业程序
 - 五、处理紧急电话的标准作业程序
 - 六、火警测试广播词及结束语
 - 七、因地震而停电的广播词及结束语
- 第六章 商务中心服务细节与作业流程
 - 第一节 基本服务细节与作业流程
 - 一、营运前准备工作
 - 二、传真发送服务
 - 三、传真接收服务
 - 四、打印装订服务
 - 五、复印服务
 - 六、扫描服务
 - 七、翻译服务
 - 八、特快专递服务
 - 九、名片代制服务
 - 十、长途电话服务
 - 十一、互联网服务
 - 第二节 租借预订服务细节与作业流程
 - 一、租用笔记本电脑服务
 - 二、票务服务
 - 三、会议室出租服务
 - 四、餐厅预订
 - 五、旅游预订
- 第七章 收银服务细节与作业流程
 - 第一节 结账服务细节与作业流程
 - 一、接待客人结账
 - 二、散客退房结账
 - 三、团队会议退房结账

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

四、签单挂账处理

五、预付款处理

六、代付款处理

七、信用卡结账处理

八、支票结账处理

第二节 其他服务细节与作业流程

一、客账设置与维护

二、有争议客账处理

三、房费变更处理

四、欠款催收

五、外币兑换

第八章 前厅服务英语专题培训

第一节 如何学好英语

一、多说

二、多问

三、多听

四、使用正式英语

五、不要使用俚语

六、注意称呼

第二节 酒店日常英语

一、欢迎问候语

二、感谢应答语

三、征询语

四、致歉语

五、提醒语

六、祝福语

七、方向表达用语

第三节 前厅常用英语

一、预订服务用语

二、前台接待用语

三、行李服务日常用语

四、总机服务用语

五、收银服务用语

六、商务中心服务用语

参考文献

<<酒店前厅服务细节与作业流程手册>>

编辑推荐

《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》配合实施《旅游饭店星级的划分与评定》的新版国家标准，内容新，分工细；《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》图文结合，书中采用的全部是实景图片，更加直观，使酒店前厅服务工作更加规范；《酒店前厅服务细节与作业流程手册（图解版）》做到了节点控制表格化、流程化，更加利于读者参考、学习。

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>