

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787118077940

10位ISBN编号：7118077941

出版时间：2012-1

出版时间：国防工业出版社

作者：阚志霞，黄志刚，汪峰 主编

页数：191

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>

## <<前厅客房服务与管理>>

### 内容概要

本书以前厅客房的对客服务与管理活动为主线，系统全面地介绍了饭店前厅客房服务与管理的理论与方法。

主要内容包括前厅预订业务、前厅迎宾服务业务、前厅接待服务业务、前厅其他服务业务、宾客关系管理业务、客房服务业务、收银服务与送客服务业务7个项目。

本书以项目任务式为结构形式，将内容分解成若干项教学任务，每项任务都采用典型任务引入、任务分析、相关知识、任务实施和习题与实践等环节，强化学生的职业能力培养和职业素养的养成。

本书可作为高等职业院校、高等专科院校以及成人高等院校的旅游、饭店管理专业学生的学习用书，也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

## <<前厅客房服务与管理>>

### 书籍目录

#### 项目一 前厅预订业务

任务1 预订准备

任务2 客房预订

任务3 处理订房纠纷

#### 项目二 前厅迎宾服务业务

任务1 机场代表迎接客人服务

任务2 门童迎接客人服务

任务3 行李服务

#### 项目三 前厅接待服务业务

任务1 接待准备

任务2 接待服务

任务3 建立客史档案

#### 项目四 前厅其他服务业务

任务1 问讯服务

任务2 电话总机服务

任务3 商务中心服务

任务4 委托代办服务

任务5 贵重物品保管服务

#### 项目五 宾客关系管理业务

任务1 掌握与客人沟通技巧

任务2 处理客人投诉

任务3 宾客关系管理工作

#### 项目六 客房服务业务

任务1 客房接待

任务2 客房清扫服务

任务3 客房安全管理

任务4 客房部设备用品管理

#### 项目七 结账业务和送客服务

任务1 结账服务业务

任务2 结账业务特殊情况处理

任务3 送客服务业务

#### 附录1 前厅英语专业术语解释

#### 附录2 星级饭店客房用品质量与配备要求

#### 参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

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>