

<<前厅实务>>

图书基本信息

书名：<<前厅实务>>

13位ISBN编号：9787121071768

10位ISBN编号：7121071762

出版时间：2008-9

出版时间：电子工业出版社

作者：江定祥 主编

页数：213

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>

## <<前厅实务>>

### 内容概要

《前厅实务》是中等职业学校（3年制）饭店服务与管理专业的专业课程教材。全书依据劳动社会保障部和国家旅游局颁发的有关职业技能鉴定的考核标准，由经验丰富的专家编写和审定。

全书共分十章。

内容包括前厅部概述、客房预订与销售服务、前厅接待服务工作、金钥匙服务、电话总机服务、前厅收银与结账服务、前厅综合服务、前厅服务人员的素质与能力培养、前厅服务礼仪与技巧、投诉处理的一般技巧。

本书依据当前我国旅游饭店前厅服务的现状，立足实际需要，深入浅出地全面阐述了前厅服务的基础知识和基本技能以及对客服务程序。

本书也可作为旅游行业岗位培训用书和从业人员自学用书。

## &lt;&lt;前厅实务&gt;&gt;

## 书籍目录

- 第一章 前厅部概述 第一节 前厅组织机构 一、前厅部的组织机构 二、前厅部的主要职能  
三、前厅部业务特点 四、前厅的布局与设施 五、前厅部的地位 第二节 前厅服务过程  
一、对客服务全过程 二、对客服务各阶段工作内容 三、前厅部工作的主要流程
- 第二章 客房预订和销售服务 第一节 客房预订服务 一、客房产品知识 二、房价知识 第二节 客房  
状态的控制 一、正确房态显示的目的 二、房态显示的方法 三、房态的转换 四、房态  
的核对 第三节 客房预订的渠道与方式 一、客房预订的渠道 二、订房方式 第四节 预订的  
种类与程序 一、客房预订的种类 二、客房预订的程序 三、订房资料管理 第五节 客房  
预订控制 一、超额预订的控制 二、饭店有关预订的政策 第六节 客房销售 一、前厅销  
售内容 二、客房销售程序 三、客房销售技巧
- 第三章 前厅接待服务工作 第一节 客房钥匙管  
理 一、钥匙管理原则 二、机械客房钥匙的管理 三、电子钥匙的管理 四、IC卡与磁卡  
锁钥匙的制作与使用注意事项 第二节 入住接待服务 一、入住登记准备工作 二、入住登  
记的基本步骤 三、散客(VIP除外)入住登记程序 四、团体客人入住登记程序 五、VIP客人  
入住登记程序及注意事项 第三节 迎宾与行李服务 一、迎送宾客服务 二、行李服务 第四  
节 问讯服务 一、问讯处的业务范围 二、对问讯员的职业要求 三、问讯处信息资料准备  
四、查询服务 第五节 留言与邮件服务 一、留言服务 二、邮件服务
- 第四章 金钥匙服务  
第一节 金钥匙服务 一、金钥匙简介 二、金钥匙服务的特征 第二节 建立礼宾服务 一  
、金钥匙礼宾部的结构及人员配置 二、金钥匙成员的素质要求及行为准则 三、资料与备用品  
第三节 金钥匙服务的服务项目及服务技巧 一、行李服务 二、问询服务 三、快递服务  
四、接送服务 五、旅游 六、订房服务 七、订餐服务 八、订车服务 九、订票  
服务 十、订花服务 十一、美容、按摩及其他 第四节 中国金钥匙会员 一、会员资格及  
入会考核标准 二、中国金钥匙会员申请程序 三、会员守则 四、中国金钥匙徽章管理  
五、关于金钥匙会员在组织活动中着装要求
- 第五章 电话总机服务 第六章 收银与结账服务 第七章 前厅  
综合服务 第八章 前厅服务人员的素质与能力培养 第九章 前厅服务礼仪与技巧 第十章 投诉处理的一般  
技巧

## &lt;&lt;前厅实务&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅组织机构 在图中我们可以看出,顾客循环期间的各个阶段都存在着各种各样的对客服务项目,它们主要包括: 客房预订(Room reservations) 入住登记(Check-in and registration) 邮件和问讯(Mail and information) 行李服务(Baggage handling) 电话转接(Telephone calls) 账务处理(Handling guest accounts) 退房及结账(Check-out and bill settlement) 以上这些工作主要由前厅部负责。

本章将阐述前厅部依靠怎样的组织模式去展开对客服务。

前厅部的组织机构 (一)影响前厅部组织机构设置的因素 前厅部的组织结构应根据饭店的实际情况设置,其影响因素包括以下方面。

1.饭店的规模 划分饭店的规模,通常是以客房数量为依据。

国际上饭店规模常见的分类标准有两种。

我国通常采用第一种标准将涉外饭店分成大型、中型、小型饭店三个档次。

在规模较大的饭店,前厅部的分工较细,专业化程度较高,人员相对来说较多;相反,在一些规模较小的饭店,员工的职责范围较广,前厅部的分工较为粗放,人员相对来说较少。

2.饭店的服务水准 档次较高的饭店,相对来说服务水准高。

前厅部为了向顾客提供个性化服务,服务工作的专业化程度越来越高,分工越来越细,组织结构就越来越显复杂。

3.饭店的客源构成。

前厅部应根据客源对象的需求来决定服务模式、服务内容及组织机构。

如商务客人,他们需要高效率的入住和退房结账服务,但行李通常自行携带,因此商务型饭店接待处和收银处的员工要相对多些,行李员则相对少些;旅游观光客人对旅游目的地信息需求较大,相对来说,他们的账目工作较为简单,故以接待旅游团队为主的饭店,应把更多的精力放在为顾客提供咨询服务方面,而结账收银处就较为次之。

饭店管理层还应考虑饭店的类型、管理方式、地理位置、管理幅度、管理层次、每个工种应有的营业时间、每个工种及相关工种的职责范围等因素,并遵循一定的组织原则配备前厅部的组织机构。

.....

<<前厅实务>>

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>