

<<前厅服务技巧与训练>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务技巧与训练>>

13位ISBN编号：9787121073700

10位ISBN编号：7121073706

出版时间：2008-9

出版时间：电子工业出版社

作者：江浩

页数：101

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>

## <<前厅服务技巧与训练>>

### 前言

教授《前厅运行与管理》（或称《前厅运行实务》）这门课已有很多年了。每次我都要问自己一个问题：想让学生学到什么？

仅学会操作吗？

这是需要的，但绝不是全部。

职业高中的毕业生也许比我更擅长实际操作，但是你能说，他会操作了吗？

答案恐怕是否定的。

他们常常是按条规在操作，并未深入地思考过为什么要这样做。

这本书的目的就是要让学生能更多地思考，能通过找答案这样的训练和引导，对前厅的工作内容、如何做前厅、如何做好前厅、特别是如何做人有更深入的理解和认识。

同时，也希望这样的训练能使学生获得更多的专业知识，从而变得更加懂行，能更好地为客人服务。

我曾经在外国人管理的酒店中的多个岗位工作过多年。

当时光是顾着做，没有静下心来想过为什么要这样做，是否还有更好、更快的做法，是否还有可借鉴的理论和经验。

转行从事教学工作以后有了一些更深刻的认识。

写这本书是希望能对前厅从业人员和有志于从事前厅工作的同志有所提携和帮助。

也希望我教出去的学生在星级酒店做过一二年后也一样能在国外的高星级酒店工作，能在酒店或者其他行业中有更好的发展。

前厅工作是酒店管理专业中对人的素质要求最高的地方之一。

不仅要会做，还要做得好、做得快，要一专多能、懂得服务技巧、善于与客人打交道。

课堂上教师讲得再多，学生不思考消化、不亲手做过还会是学过就忘，或者是稍微变通一下就不会做了，更不要说举一反三了。

前厅的工作是灵活的，不仅要会做，更要明白其中的道理，这就要通过启迪、让学生思考和拓宽知识面这样的训练去获得。

建议您这样使用这本教材：根据后面要讲的内容让学生提前做预习，待讲到这些内容时就可以通过点评和分析达到教学目的。

每次讲几个问题后，通过边做、边讲、边看书中的案例、边引导培养学生思考，从而形成思路（答案不是唯一的，可以是多方面的），最后在课程结束前予以小结。

再用课后作业、考试、规定参考书等形式对学生进行知识点的考核和补充，使学生理解、会做，能举一反三。

本书适用于高职高专酒店管理及旅游管理专业学生前厅课的教学和实践，也适用于在读酒店管理专业的函授、夜大学生的理论教学和酒店前厅在职人员的学习和培训。

最后我要感谢学院领导和吕超老师、张秋垫老师给予的帮助和支持，衷心地感谢他们！

由于作者的学识和阅历有限，不足之处请予批评指正。

## <<前厅服务技巧与训练>>

### 内容概要

《前厅服务技巧与训练》通过提出问题，请同学思考、调研、找资料回答的训练模式讲述了在酒店前厅各岗位工作所需的服务技巧和工作中应注意的问题。涉及对产品的熟悉、预订、前台（含入住、销售、退房、外币兑换、问询与外出留言）、行李服务、总机、商务中心、投诉处理、工作前的准备、服务心得与体会共十三个方面。试图通过这样的教学方式使不熟悉酒店的高职学生和有志于从事酒店前厅工作的人员能够认识和理解前厅的服务工作和理念；使在职员工通过这样的训练进一步审视自己的工作，使员工的工作更专业，同时获得更广阔的发展空间。

## <<前厅服务技巧与训练>>

### 作者简介

江浩，1971年生。  
硕士，讲师。  
现主要从事酒店管理、酒店英语、旅游企业经营，毕业生实习等领域的教学实践、管理与就业咨询工作。  
为2005年、2008年浙江省饭店业大赛前厅服务组裁判。  
主持完成2007年浙江省社会科学联合会研究课题一项，校级课题多项。  
在国内二级核心期刊上发表文章数篇。

## &lt;&lt;前厅服务技巧与训练&gt;&gt;

## 书籍目录

模块1 对产品的熟悉1.1 对酒店和酒店产品的认识1.2 房型1.2.1 如何熟悉房型1.2.2 需要掌握的房型1.3 房价1.3.1 酒店房价为什么是这个价1.3.2 酒店的定位、产品、价格1.3.3 房费的计算1.3.4 客房营业报表1.4 酒店其他产品和未来产品1.4.1 酒店其他产品1.4.2 酒店未来产品本模块小结课后练习题模块2 预订2.1 做电话预订2.1.1 做预订要讲究效率2.1.2 对预订客房时房价的把握2.1.3 设计必需的预订元素并做预订单2.1.4 预订就是销售2.2 学以致用做预订2.2.1 亲身做回预订2.2.2 预订的价格和时间本模块小结课后练习题模块3 入住3.1 客人对入住的要求3.2 入住登记要素和需要注意的事项3.2.1 入住登记的核心和设计思路3.2.2 有效证件3.2.3 语言差异3.3 护照登记内容及训练3.4 入住登记中常见问题的处理3.4.1 入住时发现更便宜的促销价3.4.2 做了预订却找不到3.4.3 忘带有效证件或签证过期3.4.4 客人押金不够3.4.5 客人嫌手续烦琐不愿填写登记表3.5 学以致用去入住本模块小结课后练习题模块4 销售4.1 你会销售客房吗4.1.1 测试4.1.2 客房销售技巧及训练4.2 你会销售自己吗本模块小结课后练习题模块5 退房5.1 退房处理时应注意的事项5.2 不同方式的结账处理5.2.1 Paid Out单的填写5.2.2 转账支票的填写5.3 退房时可能碰到的情况及处理方法5.3.1 客人账已结好,但查房结果迟迟未报5.3.2 客房少了某样东西,希望前台予以解决5.3.3 退房时间晚于规定时间5.4 会议,团队退房本模块小结课后练习题模块6 外币兑换6.1 了解常用外国货币和汇率6.2 外币兑换注意事项6.2.1 对住店客人的服务和对非住店客人的建议6.2.2 唱收6.2.3 怎么给零钱6.3 外币兑换计算6.3.1 买入价、现钞价和卖出价6.3.2 旅行支票的兑换6.4 信用卡取现本模块小结课后练习题模块7 问询与出留言7.1 问询7.1.1 了解酒店内、外详细情况7.1.2 问询内容7.2 出留言7.2.1 出留言的目的7.2.2 怎么写留言本模块小结模块8 行李服务8.1 找寻遗失在出租车上的物品8.2 正确看待小费8.3 行李服务中应注意的事项8.4 如何做好行李服务8.5 和客人谈什么本模块小结课后练习题模块9 总机9.1 总机的魅力9.1.1 对声音的记忆9.1.2 微笑服务9.2 叫醒9.3 首问责任制本模块小结课后练习题模块10 商务中心10.1 订票10.2 商务中心的主要工作内容10.3 商务中心的未来发展方向本模块小结课后练习题模块11 投诉处理11.1 如何处理投诉11.1.1 投诉心理分析11.1.2 避免让客人说第二遍11.1.3 处理投诉要掌握的几个基本点11.2 学会怎么投诉本模块小结课后练习题模块12 工作前的准备12.1 准时的概念12.2 工作前的准备12.2.1 工作信息的交接和准备12.2.2 机器和物资的准备12.2.3 进入工作状态本模块小结模块13 服务心得与体会13.1 满足客人的即时需要就是好的服务13.2 多说一句话,多一个告示就是好的服务13.3 树立情感服务意识13.4 保护、安全意识和急救常识本模块小结附录参考答案后记参考文献

## <<前厅服务技巧与训练>>

### 章节摘录

模块1 对产品的熟悉 学习目标 1.1 对酒店和酒店产品的认识 做好前厅工作和做好其他工作是一样的：就是要熟悉自己的产品，熟悉自己的业务。

在前厅工作中，无论是行李员引领客人进房，还是前台员工向客人介绍、销售客房，为客人安排房间，解决客人的问询或者投诉，为客人提供快捷而周到的服务，都需要员工熟悉客房和酒店。

作为一名专业学生，更需要从专业的角度去认识酒店与酒店的产品，否则你就和众多在酒店从业的非酒店管理专业出身的员工没有什么区别了。

请做以下试题，测试一下你对酒店和酒店产品的认识和熟悉程度。

测试一：你喜欢哪家酒店？

能写出你喜欢或会选择去实习的酒店客房的基本信息吗？

测试二：一般星级酒店都有哪些房型？

其相应的特点是什么？

测试三：一般星级酒店能提供哪些产品和服务？

其核心产品是什么？

测试四：从专业的角度，谈谈你对酒店的认识？

（请勿抄书） 相关案例 FUBAN的最新酒店 有这么一家酒店，总共69间客房，只有两种房型：一种是Superior Room（又分两张单人床Two beds和一张双人床Double bed，双人床如图1.1所示），一种是Family Room（FamilyRoom多了一张上下两层的床供12岁以下小朋友使用，所以最适合一家2大2小入住，浴缸也比较美）。

酒店的房间很宽大，而且善于利用镜子做装饰，所以空间感很强。

如果你要加床的话，服务员就会进来变戏法，加上一张厚厚的床垫，你就可以3人一房了。

.....

<<前厅服务技巧与训练>>

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>