

<<现代酒店管理与服务案例>>

图书基本信息

书名：<<现代酒店管理与服务案例>>

13位ISBN编号：9787301174494

10位ISBN编号：7301174497

出版时间：2012-9

出版单位：北京大学出版社

作者：邢夫敏

页数：220

字数：280000

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>

<<现代酒店管理与服务案例>>

内容概要

本书以培养应用型旅游管理人才为目标，坚持理论与实践相结合的原则，以培养创新意识为灵魂，以培养应用能力为根本。

本书借助案例对酒店管理与服务各个环节出现的问题进行深入分析，以反映酒店的实际情况，并结合多年的课程教学实践以及目前酒店实践的不断发展和完善，为学习者提供最基本的理论知识、最前沿的酒店服务案例和酒店管理案例，具有较强的可读性和易引导性。

本书结构严谨、条理清晰、文字简洁，可作为高等院校酒店管理、旅游管理、会展管理、工商管理等相关专业教材，也可供广大正在或志在从事酒店行业的人员参考阅读。

书籍目录

第1章前厅管理与服务

1.1 前厅销售

被真诚打动

1.2前厅预订

无法确认的预订

名不副实的客房

预订截止时间已过

记住客人的信息

酒店客房预订中的细节

客房预订事故及其处理

1.3前厅接待

VIP接待的遗憾

协同合作, 细致服务

微笑面对醉酒客人

为住店客人保密

1.4礼宾服务

把“对”让给客人

落在出租车上的手机

1.5客房分配

重复排房之后

排房分开还是在一起

1.6换房

糟糕的换房

1.7遗失物品处理

遗留(捡拾)物品管理制度

丢失的护照

遗失的化妆品

1.8总台收银

不应有的早餐消费

有争议的客房代销品消费

未取消的预授权

代付账款

退错的房间

1.9贵重物品保管

忘了保险箱密码

1.10投诉处理

打碎的漱口杯

楼层洗衣机的困扰

1.11前厅的个性服务

服务标准与个性

温馨的早餐

及时的国际长途

雨天的阳光

青龙瓷碗

一起去浦东

<<现代酒店管理与服务案例>>

洁净的莲花境界

思考题

第2章 客房管理与服务

2.1 客房设计

2.2 客房清扫服务

敲门事件

隐形眼镜不见了

漏补的卷纸

破碎的玻璃杯

2.3 房务中心

“OK房”不OK

常住客人的不满

卫生间水温不够

2.4 洗衣中心

迟到的客衣收取

未能洗涤的裤子

加急的洗衣服务

.....

第3章 餐饮管理与服务

第4章 营销管理与服务

第5章 后勤保障管理与服务

第6章 酒店经营管理

第7章 其他管理与服务

参考答案

<<现代酒店管理与服务案例>>

章节摘录

版权页：插图：在收银中，客人可能采用现金或者信用卡付账，也可能采用转账、旅行支票、旅行社票据等进行支付，这就要求收银员必须掌握不同方式的结账方法，迅速、及时、准确地为客人办理结账手续。

当然，在收银中也会遇到特殊情况，如客人对所付账款有异议、客人的消费额超过了预付款、客人要赊账、客人离店后酒店发现钥匙没有归还等。

遇到特殊情况时，一定要在充分考虑酒店规章制度和服务操作程序的基础上，尽量为客人着想，做好沟通工作，确保酒店利益和服务质量。

不应有的早餐消费 7月6日上午，5日入住酒店的某公司会议负责人李先生来到总台结账退房。

在核对账单时，他忽然发现5205等3个房间均转入了早餐消费各76元。

由于此团队房间是房费含早餐，不应该产生此项费用，李先生对此非常生气，并且对此次会议所产生的各项费用均产生了质疑。

总台当班领班小王一边向李先生表示歉意，一边致电餐厅询问。

原来是5日总台夜班人员未将此团队的房间号码打印给餐厅，而餐厅也误将这几个房间当成普通散客房来操作，从而导致了问题的发生。

为了不耽误客人的时间，小王向客人表示了歉意，并先将客人的其他费用结清，同时将此事汇报给了当班的大堂副理。

大堂副理代表酒店再次向李先生客人表示了歉意，并向李先生赠送了酒店的小礼品，李先生这才平息了怒气。

事后领班小王查看了总台交接班本，发现昨天总台在交接班本上写得很清楚：要将此团队的在住房号打印出来交给餐厅。

而夜班人员由于工作的疏忽并未打印团队报表，这才导致了投诉的发生。

【案例评析】酒店的大型团队，一般都是凭早餐券或房卡用早餐的，而且团队客人都是房费含早餐的，不会另外产生早餐费用。

由于以下原因才导致了本投诉：（1）总台夜班人员未完成交接班中的相关事宜，对客情不熟悉。

对于当班人员来说，首要的是熟悉本班所要处理的各项事情，不遗漏每一件小事，因为有时看似一件细微的小事，往往也会对酒店造成很大的影响。

案例中，夜班人员在接班后，未仔细查看交班本。

去对本班的工作仔细检查，未认真核对团队用房。

<<现代酒店管理与服务案例>>

编辑推荐

应用人才针对培养计划

真实前沿案例全面收录

直击酒店服务管理方法

<<现代酒店管理与服务案例>>

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>