

<<前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787301199633

10位ISBN编号：7301199635

出版时间：2012-1

出版时间：北京大学出版社

作者：黄志刚 主编

页数：218

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>

<<前厅服务与管理>>

内容概要

《21世界全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：前厅服务与管理》根据酒店前厅部服务与管理的客观规律，以理论为指导，以业务经营活动为中心，以科学管理思想和方法为主要内容，系统阐述前厅服务和管理人员应掌握的必备知识。

本书共分9个项目，重在培养学生从事前厅服务与管理工作的意识与理念，训练学生酒店前厅服务的基本操作技能。

《21世界全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：前厅服务与管理》主要用作高职高专旅游管理类与酒店管理类专业的教材，也可作为职大、夜大、函授和中职旅游类专业的教材，还可作为酒店管理人员、服务人员的培训和工作参考用书。

<<前厅服务与管理>>

书籍目录

项目1 走进酒店前厅部

- 1.1 前厅部的地位与主要任务
 - 1.1.1 前厅部在酒店中的地位
 - 1.1.2 前厅部的工作任务
- 1.2 前厅部组织机构与岗位职责
 - 1.2.1 前厅部组织机构模式
 - 1.2.2 前厅部各主要机构简介
 - 1.2.3 前厅部主要管理岗位及职责
- 1.3 前厅布局与环境
 - 1.3.1 前厅的分区布局
 - 1.3.2 前厅的装饰美化
 - 1.3.3 前厅微小气候与定量卫生
- 1.4 前厅部服务特点与对客服务流程
 - 1.4.1 前厅部服务的特点
 - 1.4.2 前厅部对客服务流程

项目2 前厅部员工的素质要求和礼仪规范

- 2.1 前厅部员工的素质要求
 - 2.1.1 前厅部员工要有良好的职业道德
 - 2.1.2 前厅部员工要有强烈的服务意识
 - 2.1.3 前厅部员工要有灵活的语言表达能力
 - 2.1.4 前厅部员工要有一定的抗压能力
 - 2.1.5 前厅部员工要有丰富的专业知识
- 2.2 前厅部员工的仪容、仪表和仪态规范
 - 2.2.1 前厅部员工的仪容规范
 - 2.2.2 前厅部员工的仪表规范
 - 2.2.3 前厅部员工的仪态规范
- 2.3 了解前厅部员工的对客交往礼仪
 - 2.3.1 前厅部员工的言谈礼仪
 - 2.3.2 前厅部员工的介绍礼仪
 - 2.3.3 前厅部员工的交换名片礼仪
 - 2.3.4 前厅部员工的握手礼仪

项目3 酒店房价、房型与房态

- 3.1 制定房价并分类
 - 3.1.1 客房定价策略
 - 3.1.2 房价的基本类型
- 3.2 对房型进行分类
 - 3.2.1 按房间床位的设置划分
 - 3.2.2 按房间布置的等级划分
 - 3.2.3 按房间的位置划分
- 3.3 获取并控制房态信息
 - 3.3.1 房态的含义
 - 3.3.2 房态的主要类型
 - 3.3.3 房态的显示方法
 - 3.3.4 房态的转换

项目4 预订客房

<<前厅服务与管理>>

4.1 选择预订客房的方式

- 4.1.1 电话预订
- 4.1.2 信函预订
- 4.1.3 传真预订
- 4.1.4 现场预订
- 4.1.5 互联网预订

4.2 确认客房预订的类别

- 4.2.1 临时性预订
- 4.2.2 确认性预订
- 4.2.3 保证性预订

4.3 客房预订操作

- 4.3.1 预订前的准备工作
- 4.3.2 受理预订
- 4.3.3 确认预订
- 4.3.4 预订记录存档
- 4.3.5 预订的变更与取消

4.4 考虑超额订房

- 4.4.1 超额订房的控制
- 4.4.2 超额订房过度的处理方法

项目5 入住接待

5.1 准备办理人住登记手续

- 5.1.1 办理入住登记手续的目的
- 5.1.2 入住登记的相关表格
- 5.1.3 入住登记的相关证件

5.2 入住接待操作

- 5.2.1 普通散客人住接待程序
- 5.2.2 团体入住接待程序
- 5.2.3 商务楼层入住接待程序
- 5.2.4 VIP入住接待程序

5.3 销售并安排客房

- 5.3.1 前厅销售内容
- 5.3.2 前厅销售要求
- 5.3.3 客房销售程序
- 5.3.4 客房报价方法
- 5.3.5 客房销售技巧
- 5.3.6 安排客房的技巧
- 5.3.7 安排客房的顺序

5.4 处理入住期间的常见问题

- 5.4.1 卖重房
- 5.4.2 换房
- 5.4.3 加床
- 5.4.4 押金不足
- 5.4.5 提前离店
- 5.4.6 续住

项目6 前厅部的其他业务

6.1 掌握礼宾服务规范

- 6.1.1 宾客迎送服务

<<前厅服务与管理>>

- 6.1.2 行李服务
- 6.1.3 “金钥匙”介绍
- 6.1.4 委托代办服务
- 6.2 掌握问讯服务规范
 - 6.2.1 问讯员的工作要求
 - 6.2.2 咨询服务
 - 6.2.3 留言服务
 - 6.2.4 查询服务
 - 6.2.5 邮件服务
 - 6.2.6 物品转交服务
- 6.3 熟悉电话总机服务规范
 - 6.3.1 电话总机服务的基本要求
 - 6.3.2 转接电话
 - 6.3.3 开通外线电话
 - 6.3.4 留言服务
 - 6.3.5 叫醒服务
 - 6.3.6 饭店临时指挥中心
- 6.4 了解商务中心服务规范
 - 6.4.1 打印服务程序
 - 6.4.2 复印服务程序
 - 6.4.3 传真服务程序
 - 6.4.4 Internet服务程序
 - 6.4.5 翻译服务程序

.....

项目7 收银与结账离店

项目8 前厅部服务质量管理与宾客投诉处理

项目9 新视点：经济型酒店前厅部的服务与管理

参考文献

<<前厅服务与管理>>

编辑推荐

《21世界全国高职高专旅游系列规划教材·酒店管理专业系列：前厅服务与管理》有以下特点：

系列完整：把握旅游专业课程之间的关系及与其他相关学科的关联，整个系列体系严密完整。

针对性强：符合职业教育的培养目标，侧重技能传授，弱化理论，强化实践内容。

体例新颖：从人类常规的认识习惯出发，对教材的内容编排进行全新的尝试，打破传统教材的编写框架；整个系列由案例导入，然后展F理论描述，更符合老师的教学要求，也方便学生透彻地理解理论知识在生活中的运用。

案例全面：采用最新的案例，切合实际；案例的引用不局限于地域，面向全国。

方便教学：全套教材以立体化精品教材为构建目标，部分课程配套实训教材；网上提供完备的电子教案、习题参考答案等教学资源，适合教学需要。

<<前厅服务与管理>>

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>