

<<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：9787302260547

10位ISBN编号：7302260540

出版时间：2011-8

出版时间：清华大学出版社

作者：姚蕾 编

页数：160

字数：261000

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

《前厅服务与管理》针对饭店前厅部的预订部、前台、礼宾、总机、收银等业务岗位进行了单元内容的设计与划分。

根据各岗位特点进行了知识介绍和典型工作任务的情境设计。

在工作任务中，根据各环节设计了不同的活动，让学习者在不同的活动中习得专业知识及岗位技能，并达到最终顺利完成工作任务的目标。

在每个任务之后，还根据完成该任务的具体要求和操作标准设计了任务评价单，以便于学习者在完成任务后能够及时检查和反馈自己的知识学习效果和技能练习结果。

《前厅服务与管理》可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店管理专业的教材，亦可作为对饭店前厅部在职人员进行岗位技能培训的参考用书。

## <<前厅服务与管理>>

### 书籍目录

#### 单元一 前厅部概况

##### 任务 认识前厅部

活动一 明确前厅部的地位和作用

活动二 描述前厅部典型岗位及其职能

#### 单元二 客房预订服务

##### 任务一 受理电话预订

活动一 熟悉房间类型和房价

活动二 认识客房预订单

活动三 受理电话预订

##### 任务二 熟悉预订方式和预订类型

活动一 了解客房预订的其他渠道和方式

活动二 了解客房预订类型

##### 任务三 客人入住前的准备工作

活动一 确认预订

活动二 预订的变更

活动三 客人抵店前的准备工作

#### 单元三 前台接待服务

##### 任务一 散客入住登记手续的办理

活动一 了解入住登记手续

活动二 认识入住登记表

活动三 散客登记入住服务

##### 任务二 团队入住登记服务

活动一 了解客源

活动二 团队入住服务

##### 任务三 客人入住后要求换房

活动一 了解客人的需求

活动二 熟悉工作流程, 提供换房服务

##### 任务四 问讯服务

活动一 问讯服务

活动二 介绍酒店设施及服务

活动三 留言服务

##### 任务五 处理投诉

活动一 认识大堂副理

活动二 熟悉投诉类型并巧妙处理

#### 单元四 收银服务

##### 任务一 结账离店服务

活动一 了解结账方式

活动二 结账离店服务

##### 任务二 货币兑换服务

活动一 熟悉常见外币及支票

活动二 外币兑换工作流程

#### 单元五 礼宾服务

##### 任务一 店外迎接服务

活动 迎接客人

##### 任务二 客人入住时的

## <<前厅服务与管理>>

### 行李服务

活动 了解入住行李服务

任务三 为离店客人提供行李服务

活动 了解离店行李服务

### 单元六 总机服务

任务一 为客人接通电话

活动一 国际长途拨打服务

活动二 其他电话转接服务

任务二 电话留言服务

活动 熟悉电话留言服务

### 单元七 商务中心服务

任务一 认识商务中心

活动 了解商务中心

任务二 打字复印服务

活动 为客人提供打字复印服务

任务三 收发传真服务

活动 收发传真服务

任务四 秘书服务

活动 提供翻译服务

任务五 会议设备和会议室租赁服务

活动一 会议设备与会议室租赁服务

活动二 会议服务及会议室出租服务

### 单元八 商务楼层服务

任务一 推销商务楼层

活动 推销商务楼层

任务二 贴身管家服务

活动一 认识“管家”

活动二 提供“贴心的服务”

### 单元九 商品部服务

任务 帮助客人挑选和购买礼物

活动一 了解商品部

活动二 商品部导购服务

参考文献

## <<前厅服务与管理>>

### 章节摘录

自从有了“家”，就有了“管家的行为”。

“管家”成为一种职业，是在“家庭”这一元素的家族化、贫富分化等系列社会演变中日渐成型的。“管家”最早出现在皇家和王室中，专门负责组织并提供日常饮食起居服务的人就是“管家”，其后“管家”的服务对象扩大到了王孙贵族和有消费能力与需求的家庭。

成型、有影响力并成为一种尊贵服务代表的“英式管家”，距今已有700多年的历史。在这样一个漫长的过程中，管家的服务对象、服务形式与服务内容都得到了不断完善和发展。管家的服务理念、服务方式也被越来越多的服务性企业所导入和应用。

管家式服务经历了漫长的发展演变过程。

其中服务于王公贵族的“管家”、服务于大户人家的“管家”和服务于高级酒店的“管家”，是管家式服务的3个基本缩影。

英国管家服务是贵族家庭的延续和发展，最传统的形式是一个“私人贴身管家”为一个“家庭”服务，其定位的管家所代表的是高级家政服务。

但随着“管家服务”的对象、内容及服务形式的变化，高级家政服务的管家定位也发生了很大变化。

.....

<<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>