

<<酒店服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<酒店服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787302274384

10位ISBN编号：730227438X

出版时间：2012-1

出版时间：清华大学出版社

作者：王冬琨 主编，姚卫 副主编

页数：175

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>

<<酒店服务礼仪>>

内容概要

“酒店服务礼仪”作为酒店服务管理专业的一门专业基础课，从培养酒店服务人员的礼仪习惯和礼仪服务规范入手，旨在强化学生的服务意识，训练其服务技能，规范其职业礼仪，使学生进入工作岗位时能合乎礼仪、自然得体地服务客人，从而展示出良好的职业风采。

本书在编写过程中打破了原有的课程结构，对教材的框架结构和内容组织形式进行了创新，构建了全新的以工作任务为中心，以工作环境为基点的课程体系。

本书涵盖了礼宾服务礼仪、前台服务礼仪、总机服务礼仪、客房服务礼仪、餐饮服务礼仪、会议服务礼仪、康乐服务礼仪等内容。

《酒店服务礼仪》可作为中职、高职院校旅游管理专业或酒店服务与管理专业的教材，亦可作为相关在职人员岗位技能培训的参考书。

<<酒店服务礼仪>>

书籍目录

单元一 礼宾服务礼仪

任务一 酒店外(机场代表)迎送服务礼仪

活动一 宾客见面服务礼仪

活动二 机场代表迎送宾客服务礼仪

任务二 酒店前厅(门童)迎送服务礼仪

活动一 迎送宾客服务礼仪

活动二 开关车门服务礼仪

活动三 送别宾客及其他服务礼仪

任务三 行李(员)服务礼仪

活动一 行李员基本服务礼仪

活动二 行李员迎送服务礼仪

活动三 行李员引领宾客进房服务礼仪

单元二 前台服务礼仪

任务一 前台预订服务礼仪

活动 前台投诉处理服务礼仪

任务四 商务中心服务礼仪

活动 商务中心服务礼仪

任务五 总机服务礼仪

活动一 语言服务礼仪

活动二 接听电话服务礼仪

活动三 转接电话服务礼仪

活动四 电话叫醒服务礼仪

单元三 客房服务礼仪

任务一 客房服务中心服务礼仪

活动一 满足宾客需求服务礼仪

活动二 处理宾客遗留物品服务礼仪

任务二 楼层服务员服务礼仪

活动一 楼层迎送服务礼仪

单元四 餐饮服务礼仪

任务一 中餐服务礼仪

活动一 餐厅预订服务礼仪

活动二 餐饮迎送服务礼仪

活动三 开餐与就餐服务礼仪

任务二 西餐服务礼仪

活动一 西餐点菜服务礼仪

活动二 西餐酒水服务礼仪

活动三 西餐席间服务礼仪

任务三 宴会服务礼仪

活动一 宴会迎宾服务礼仪

活动二 宴会席间服务礼仪

任务四 “三吧”服务礼仪

活动一 酒吧服务礼仪

活动二 音乐茶吧服务礼仪

活动三 咖啡吧服务礼仪

单元五 会议服务礼仪

<<酒店服务礼仪>>

任务一 签字仪式服务礼仪

活动一 会前接待服务礼仪

单元六 康乐部服务礼仪

任务一 康乐部迎送服务礼仪

活动一 迎宾服务礼仪

活动二 送客服务礼仪

任务二 康乐部接待服务礼仪

活动一 游泳池接待服务礼仪

活动二 健身房接待服务礼仪

活动三 保龄球接待服务礼仪

活动四 歌舞厅接待服务礼仪

活动五 桑拿洗浴服务礼仪

参考文献

<<酒店服务礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：（4）确实不知道时，应向宾客表示歉意，请求谅解，并表现出愿意帮助宾客的意愿，记录下宾客的要求、联系方式等，查询到相关信息后立即告知宾客，未查到信息的也要及时反馈给宾客并说明原因。

不能用“不知道”或“你可以问其他人”等推辞的话语来回答，这是非常不礼貌的。

（5）问讯处要经常接待非住客的查询，查找住客的有关情况，如宾客的房号、宾客是否住在酒店、有无他人访问住客等。

若有这样的查询，问讯员应问清来访者的姓名与住客的关系等，然后打电话到被查询的住客房间，经住客允许后，才能让来访者到房间找住客。

（6）留言服务。

由访客填写留言单，或由访客口述，问讯员记录，然后由访客过目与问讯员共同签字。

入住宾客留言，先请宾客填写住客留言单，当访客到达酒店后，问讯员经核实，转告留言内容或转交留言单。

交接班时将留言收到情况交代清楚，住客留言单上，应标明留言内容的有效期限。

（7）如果住客不在房内，为确保其隐私权，不允许将住客的房号随意告诉来访者，也不能让来访者到房间找宾客。

北京某酒店的前台问讯处，几名年轻的员工正在忙于接待办理入住和离店手续的宾客。

此时，只见大门入口处走进两位西装革履的中年人，提着一个看上去很重的箱子径直走向问讯处。

“您好，有什么需要吗？”

“刚放下电话的Tony很有礼貌地主动问道。”

“有件事情，麻烦一下。”

“其中一位戴眼镜的中年人说话有点腼腆，他似乎不知从何说起，稍许停顿一下后，目光对着地上的那只箱子。”

“我们一定尽力而为，请您说吧。”

“Tony真心实意应答道。”

“我们是海南某公司的驻京代表，这里是一箱资料，要尽快交给我公司总经理，他定于今天下午3点到达这里。”

“我们下午不能前来迎接，所以想把箱子先放在酒店里，等总经理一到，请你们交给他本人。”

”

<<酒店服务礼仪>>

编辑推荐

《酒店服务礼仪》是中等职业学校酒店服务与管理类规划教材之一。

<<酒店服务礼仪>>

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>