

<<酒店前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787304047863

10位ISBN编号：7304047860

出版时间：2010-1

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：徐凤增

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>

## <<酒店前厅服务与管理>>

### 内容概要

酒店前厅服务与管理是对客户服务的一门科学，也是一门艺术，其核心是通过管理顾客对前厅服务的期望和顾客对前厅服务的感知，进一步缩小二者之间的差距，提高顾客满意度。

本书以酒店前厅对客户服务与管理活动为主线，借鉴了国内外最新的服务管理理论和酒店业的最新实践，通过分析大量生动、翔实的中外酒店的成功案例，较系统、全面地介绍了酒店前厅服务与管理的理论、方法与实务，强调了前厅服务与管理的系统性和可操作性。

<<酒店前厅服务与管理>>

作者简介

徐凤增，男，山东大学旅游管理系副教授，山东省旅游发展研究中心服务战略管理研究所所长，山东大学与美国Bowling Green State University联合培养管理学博士，应用经济学博士后。  
曾为多家著名五星级酒店做过服务体系优化、服务质量评估和服务战略设计等管理咨询项目，独立或作为第一作者发表学术论文20余篇，其中12篇被CSSCI、EI和ISSHP收录，主持省级重点项目2项，以核心成员身份参与国家社会科学基金项目2项，教育部人文社科项目3项，获省级优秀成果一等奖4次。

## <<酒店前厅服务与管理>>

### 书籍目录

#### 第1章 前厅服务与管理概述

##### 学习目标

##### 第一节 前厅部的地位、任务与业务特点

##### 第二节 前厅部的组织机构与岗位职责

##### 第三节 前厅服务与管理环境

##### 本章小结

##### 自测练习

#### 第2章 前厅服务管理原理与方法

##### 学习目标

##### 第一节 前厅服务

##### 第二节 前厅服务质量管理

##### 本章小结

##### 自测练习

#### 第3章 前厅礼宾服务与管理

##### 学习目标

##### 第一节 迎送宾客服务

##### 第二节 行李服务

##### 第三节 “金钥匙”服务

##### 本章小结

##### 自测练习

#### 第4章 前厅预订服务与管理

##### 学习目标

##### 第一节 预订的方式与类型

##### 第二节 客房预订的操作形式及其程序

##### 第三节 客房预订的违约行为及其处理

##### 本章小结

##### 自测练习

#### 第5章 前厅接待服务与管理

##### 学习目标

##### 第一节 人住登记

##### 第二节 问讯服务

##### 第三节 前厅总机与商务中心服务

##### 本章小结

##### 自测练习

#### 第6章 客账管理和宾客离店

##### 学习目标

##### 第一节 客账管理要求与控制流程

##### 第二节 夜审

##### 第三节 离店结账服务

##### 第四节 贵重物品的寄存和保管

##### 本章小结

##### 自测练习

#### 第7章 前厅客户关系管理

##### 学习目标

##### 第一节 前厅客户关系管理概述

<<酒店前厅服务与管理>>

第二节 宾客投诉的处理

第三节 客史档案的管理

本章小结

自测练习

第8章 客房销售服务与管理

学习目标

第一节 客房状态的控制

第二节 前台分房与销售技巧

本章小结

自测练习

第9章 前厅信息管理

学习目标

第一节 前厅信息管理系统

第二节 前厅客情预测传递

第三节 前厅文档管理

本章小结

自测练习

参考文献

<<酒店前厅服务与管理>>

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>