

<<前厅实务与特色服务手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅实务与特色服务手册>>

13位ISBN编号：9787503226670

10位ISBN编号：7503226676

出版时间：2005-8

出版时间：中国旅游出版社

作者：方伟群

页数：201

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>

## <<前厅实务与特色服务手册>>

### 内容概要

《前厅实务与特色服务手册》着重于服务的个性化和特色化方面，让客人有“物有所值”和“物超所值”的感受，而有别于规范化操作方面。

例如在“礼宾服务”方面，我们着重指出，能给客人留下深刻第一印象的礼宾员，重在表情的训练，重在对客人的谦卑和热情，而不在于员工年轻与否或相貌如何；在谈到“接待结账一站化”时，我们着重指出，商务客人讲究快捷，“接待结账一站化”的目的在于“入住”和“结账”手续的快捷办理，入住手续3分钟。

## <<前厅实务与特色服务手册>>

### 作者简介

东方酒店管理有限公司，成立于1997年，多年来致力于中国酒店业的高端市场，管理了20家四、五星级酒店，客房总数5000多间，覆盖了华北、华东、华南、西北、东北、华中等地区。

东方酒店管理有限公司曾获“中国饭店业集团20强”、“中国饭店集团民族品牌先锋”等光荣称号，并跻身内资酒店管理集团前三强。

希望本书能给同行一些启迪，同时也愿意听到业内人士的慷慨指教。

## <<前厅实务与特色服务手册>>

### 书籍目录

前言  
第一部分 前厅实务操作规范  
一、总台  
(一) 散客预订  
(二) 协议公司散客预订  
(三) 旅行社预订  
(四) 交接《预订单》  
(五) 散客开房  
(六) 协议公司散客开房  
(七) 协议公司公费开房  
(八) 旅游团开房  
(九) 商务活动团体开房  
(十) 散客续住  
(十一) 公费房续住  
(十二) 旅行社票券房续住为散客房  
(十三) 换人续住  
(十四) 客人拼入  
(十五) 换房处理  
(十六) 收取传真  
(十七) 留言处理  
(十八) 查询处理  
(十九) 保险箱使用  
(二十) 备用金交接  
(二十一) 票证、单据的使用和管理  
(二十二) 信用卡操作  
(二十三) 收取押金  
(二十四) 退房、结账  
(二十五) 转账、记账、调账、冲账操作  
(二十六) 房间保密操作  
(二十七) 改房价的操作  
(二十八) 逾期先结账房间操作  
(二十九) 接机服务  
二、大堂副理  
(一) 注目礼  
(二) 处理宾客意见  
(三) 催逾期及催款  
(四) 非吸烟楼层住客吸烟的处理  
(五) 开启客房保险箱  
(六) 住房开窗  
(七) 客房门锁处理器使用操作  
(八) 酒店客房门锁失效处理  
(九) 对伤病客人的处理、服务  
(十) 失物招领和查找  
(十一) 客房部查房报欠物品、酒水的处理  
(十二) 客房物品、设施损毁的处理  
(十三) 对有进行赌博嫌疑的客房的处理  
(十四) 对长时间不允许服务员进房打扫卫生的处理.....  
第二部分 前厅特色服务  
第三部分 前厅接待技巧100例

## &lt;&lt;前厅实务与特色服务手册&gt;&gt;

## 章节摘录

一、总台 (一)散客预订 1.电话预订 (1)了解客人需求,查询客人预订当天的房间预订情况,向客人推介可接订的房间。

(2)在一式两联的《预订单》上详细记录客人姓名、身份、人数、所需房类、房数、到离店日期、具体抵店时间、房间保留时间等。

(3)向客人说明相关费用及优惠项目,如房租折扣、服务费、包含早餐与否、税费以及其他的相关费用等。

(4)落实预订取消或更改的联系方式。

(5)对客人的特殊要求要加以注明,以便跟踪落实。

(6)在《预订单》上打印钟卡,如非当天的《预订单》,放于“未输电脑预订夹”中,如为当天的订房,输入电脑或交订房人员输入电脑,按预订名首字母归类放于总台预订单架上。

(7)留房时间规定: a.一般情况下,按客人预抵时间推迟2小时; b.客人无法确定具体抵店时间,订房的保留时间为晚上9点以前; c.如遇订房高峰期,留房时间不超过当天下午6:00,要求保留时间超过下午6:00的,须请订房人到总台交纳所订房间数量的一天房租为保证金,特殊情况经当班班长或主管以上人员同意后特殊处理; d.以上规定可根据开房率的实际情况灵活掌握。

2.传真预订 (1)传真预订由订房部人员负责确认和下单工作。

(2)接收到传真,订房部人员必须先看清资料是否包括以下内容:订房人姓名、客人姓名、人数、房类、房数、到离店时间、留房时间、电话号码、传真号码、付款方式等,如资料不全,须通过电话、传真或其他方式落实清楚。

(3)按传真件上的资料填写《订房确认书》,根据当天的接订情况,注明留房时间,回传给订房人或单位予以确认。

(4)根据传真件上的资料填写《预订单》。

(5)如为无法联系的传真订房,可作特殊处理:由订房部人员先填写《预订单》,并在备注上说明原因,当客人到店后向客人做好解释工作。

(6)在《预订单》上打印钟卡,如非当天的《预订单》,放于“未输电脑预订夹”中,如为当天的订房,输入电脑或交订房人员输入电脑,按预订名首字母归类放于总台预订单架上。

(7)留房时间规定同电话预订。

.....

## <<前厅实务与特色服务手册>>

### 编辑推荐

东方酒店管理有限公司成立于1997年，多年来致力于中国酒店业的高端市场，管理了20家四、五星级酒店，客房总数5000多间，覆盖了华北、华东、华南、西北、东北、华中等地区。

东方酒店管理有限公司曾获“中国饭店业集团20强”、“中国饭店集团民族品牌先锋”等光荣称号，并跻身内资酒店管理集团前三强。

希望本书能给同行一些启迪，同时也愿意听到业内人士的慷慨指教。

<<前厅实务与特色服务手册>>

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>