

<<酒店前厅运行管理实务>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅运行管理实务>>

13位ISBN编号：9787503246753

10位ISBN编号：7503246758

出版时间：2013-2

出版时间：中国旅游出版社

作者：王培来 编

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>

<<酒店前厅运行管理实务>>

内容概要

《国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材:酒店前厅运行管理实务》以现代酒店管理理论为指导。

吸取国内外酒店前厅运行管理的先进经验,以客人入住酒店整个过程中涉及的前厅相关工作岗位的主要工作任务和 workflow 构建全书的框架结构,重点突出了酒店前厅的运行流程和管理重点。

《国家示范性高职高专院校重点建设专业酒店管理专业系列教材:酒店前厅运行管理实务》共分八章,第一章从前厅部主要工作及岗位职责的介绍着手。

勾画了客人入住酒店的循环图并全方位地分析了酒店前厅运行全过程。

第二章至第五章围绕宾客循环图着重介绍了客房预订、客人抵店入住、客人住店期间的服务、客人离店结账等酒店前厅运行的各项重点业务工作及服务管理要点。

第六章至第八章则从前厅对客服务质量管理、客房价格管理及客房经济效益评估3个方面对前厅运行中应重点把握的管理问题进行了介绍。

<<酒店前厅运行管理实务>>

书籍目录

前言 第一章 前厅部概述与前厅运行全过程 第一节 酒店前厅部概述 第二节 识别酒店客人与前厅运行全过程 复习与思考 第二章 从一个预订开始 第一节 为什么要预订 第二节 客人是如何预订酒店的 第三节 酒店是如何处理客人预订的 第四节 客房预订的控制 复习与思考 第三章 客人抵店——礼宾服务与入住登记 第一节 客人抵店时的礼宾服务 第二节 客人入住登记 第三节 前台客房销售策略与技巧 复习与思考 第四章 客人住店期间的服务工作 第一节 礼宾部的设立 第二节 礼宾部的服务项目 第三节 电话总机及商务中心服务 复习与思考 第五章 客人离店结账与夜审计 第一节 前台客账管理要求与流程控制 第二节 客人离店结账服务与管理 第三节 夜间审核与营业报表编制 复习与思考 第六章 前厅部对客服务质量管理 第一节 房务部门的沟通管理 第二节 客人关系管理 第三节 客史档案管理 第四节 客人投诉管理 复习与思考 第七章 客房价格管理 第一节 客房价格概述 第二节 客房定价原理 第三节 客房价格制定的方法 第四节 客房价格制定的策略与步骤 第五节 客房价格的管理 复习与思考 第八章 客房销售预测与经营效益分析 第一节 客房销售预测 第二节 客房经营效益分析 复习与思考 参考文献

<<酒店前厅运行管理实务>>

章节摘录

版权页：插图：（2）待车停稳后，迎宾员迅速跑近开启车门的最佳位置，拉开车门，向客人表示欢迎。

如果客人乘的是出租车，应等客人付费完毕后再把车门打开，然后热情地向客人致意问候。

要记住常客姓名，用姓氏称呼客人，给客人以亲切感。

（3）开车门时，要用左手打开车门成70°左右，右手挡住车门上沿，为客人护顶。

开门护顶时必须注意有两种客人不能护顶：一种是信仰佛教的，他们认为手挡在头顶上会挡住佛光；一种是信仰伊斯兰教的客人，因为在信仰伊斯兰教的国家，只有阿訇才可以触碰别人的头部。

判断这两类客人应该根据客人的衣着、行为举止和工作经验，如无法判断，可把手抬起而不护顶，但随时准备护顶。

（4）对于儿童、年老体弱和行动不便的客人要主动搀扶他们下车。

（5）如车上装有行李，迎宾员应帮助客人把行李卸下，提醒客人清点行李以防遗留物品在车上，并招呼门口行李员为客人搬运行李，将客人引领入店。

（6）如遇雨天，应主动为客人打伞。

（二）迎宾员送客服务要点（1）当客人步行离店时，迎宾员应与客人道别并使用祝福的话语，如“欢迎再次光临”“祝您一路平安”等。

（2）对乘车离店的客人，迎宾员要把车引至便于客人上车又不妨碍装行李的位置。

待行李员将行李全部装上车且客人确认行李件数后拉开车门，请客人上车，护顶，等待客人坐稳后再关车门（注意不要夹伤客人或夹住客人的衣服等，护顶的方法和禁忌与迎接时相同）。

（3）客人离店时，酒店留给客人的最后印象，与客人抵店时的第一印象同等重要。

送别客人时要怀着感激的心情，站在汽车斜前方0.8~1米位置，挥手向客人道别，目送客人车子开出以示礼貌。

（三）迎宾员服务注意事项（1）负责维持大堂外秩序，协助做好安全保卫工作；正确指挥交通，引导和疏散车辆，保证大门前的交通畅通；迎宾员还要回答一般问询，指示方位等。

一、机场代表服务要点（一）机场代表接机服务要点 机场代表服务英文为Pick Up Service。

酒店在其所在城市的机场、车站、码头设立接待处，并设置机场代表岗位，接送抵离店的

的客人，争取未预订客人入住本酒店。

这既是豪华酒店的配套服务，也是酒店根据自己的市场定位所做的一项促销工作。

机场代表迎接客人的服务程序见图3—1。

<<酒店前厅运行管理实务>>

编辑推荐

《国家示范性高职院校重点建设专业酒店管理专业系列教材:酒店前厅运行管理实务》循序渐进、由浅入深；结合酒店行业的实际，还对当前酒店前厅运行管理中的新理念、新方法和新服务进行了介绍，便于读者和学生了解酒店的实际运行状况与变化趋势。

《国家示范性高职院校重点建设专业酒店管理专业系列教材:酒店前厅运行管理实务》适合高等院校本专科旅游管理、酒店管理等相关专业学生使用，同时也可作为酒店行业专业培训教材使用。

<<酒店前厅运行管理实务>>

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>