第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务知识与技能>>

13位ISBN编号：9787504522764

10位ISBN编号：7504522767

出版时间：2005-7

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：屈祥

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本教材根据国家职业标准、专业技术规范及社会对旅游饭店服务人员素质的要求编写。编写中充分考虑了中等职业技术学校的教学规律和教学特点，强调学生实际操作能力的培养，注重知识与技能的紧密结合，具有较强的针对性和可操作性。

教材采用图文并茂的形式，直观地讲述了前厅服务的知识与技能，突出了操作技能的训练。每一学习单元后配有知识能力测试，方便学生技能鉴定的考核练习。

本教材适用于中等职业技术学校旅游服务专业的模块教学，也可用于饭店员工的岗位培训、在职培训、职业技能鉴定前的培训和员工自学。

本书由屈祥主编，李欣、陈化明、周志林、曾宪明、王金亭老师参加编写；王德静主审。

<<前厅服务知识与技能>>

书籍目录

模块一　前厅服务员基本素质　学习单元1　认识前厅　学习单元2　明确职责　学习单元3　明辨客人心理　学习单元4　规范前厅接待工作　学习单元5　树立服务意识模块二　总台接待服务　学习单元1　客房预订　学习单元2　入住登记　学习单元3　离店服务及问讯服务　学习单元4　总机服务模块三　大厅接待服务　学习单元1　应接服务　学习单元2　行李服务　学习单元3　商务中心服务模块四　前台结账　学习单元1　客账管理　学习单元2　外币兑换　学习单元3　贵重物品的寄存与保管模块五　前厅服务质量管理　学习单元1　前厅销售知识与技巧　学习单元2　前厅统计分析报表　学习单元3　前厅部的沟通与协调　学习单元4　客人投诉的处理附录：前厅服务术语解释

第一图书网, tushu007.com

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