

<<前厅服务员（中级）>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员（中级）>>

13位ISBN编号：9787504551283

10位ISBN编号：7504551287

出版时间：2005-11

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部教材办公室组织

页数：115

字数：176000

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>

<<前厅服务员（中级）>>

内容概要

职业资格证书是就业通行证，国家职业技能鉴定的应试人数因此而日益攀升。

本书的读者对象是职业技能鉴定应试人员中的学生群体。

在内容上，根据考核要点的要求，逐条对读者进行鉴定前的强化训练；在形式上，根据考前科学的复习方式，逐步引领读者进入鉴定考核实战空间，并帮助读者到达胜利的彼岸。

本书包括应试指导、实战演练、亲临考场、理论知识强化4部分。

应试指导——根据操作技能鉴定考核要求给出“技能鉴定考核试题形式”“试卷的组成及考核注意事项”“提高适应能力，考出好成绩”“考核内容”4项内容，旨在帮助和指导读者在考核前做好知识和心理等多方面的准备。

实战演练——根据操作技能考核的要求，逐条对考核要点的操作技能进行具体指导，旨在使读者深入理解考核要点的要求，并熟练掌握考核要点要求的操作技能。

亲临考场——通过完整的操作技能考核试卷使读者熟悉考试形式，了解考场规则、评分原则和标准，有针对性地进行考前准备。

理论知识强化——根据理论知识鉴定考核重点的要求，给出理论知识考试复习重点内容，旨在帮助读者在考前对理论知识考核要点内容进行强化记忆，起到“临阵磨枪”的作用。

<<前厅服务员(中级)>>

书籍目录

应试指导 技能鉴定考核试题形式 试卷的组成及考核注意事项 提高适应能力, 考出好成绩 考核内容 中级前厅服务员操作技能鉴定考核要点表 中级前厅服务员理论知识鉴定考核要点表 实战演练

考核要点1——电话预订 考核要点2——婉拒预订 考核要点3——使用计算机处理预订信息 考核要点4——客人抵店前的准备工作 考核要点5——报表制作 考核要点6——无预订散客入住登记 考核要点7——客人称已订房, 但查不到订单时的处理 考核要点8——处理客人的换房要求 考核要点9——查找和更正客房状况的差错 考核要点10——客人抵店时, 饭店为其保留的客房已出租给他人时的处理 考核要点11——电话留言 考核要点12——委托订票 考核要点13——散客入住的行李服务 考核要点14——为住客办理行李寄存服务 考核要点15——客人行李被送错时的处理 考核要点16——客人行李出现破损情况的处理 考核要点17——客人称行李丢失后的处理 考核要点18——散客离店结账 考核要点19——办理客人续住手续 考核要点20——审核在住散客房价 考核要点21——在住客人消费签单稽核 考核要点22——向散客推销中档价格的客房 考核要点23——向散客推销价格较低的客房 考核要点24——妥善处理客人矢口否认客房小酒吧费用 考核要点25——妥善处理常见的客人投诉亲临考场 试卷1 试卷2理论知识强化 鉴定范围1——婉拒订房的处理方法 鉴定范围2——语言表达技巧 鉴定范围3——客人购物心理常识 鉴定范围4——预订资料储存方式及其特点 鉴定范围5——预订单的作用 鉴定范围6——房情预订总表的作用 鉴定范围7——各类折扣房价的审批制度 鉴定范围8——各类贵宾的接待规格及要求 鉴定范围9——相关报表制作要求及常用统计计算公式 鉴定范围10——换房服务工作程序 鉴定范围11——查找和更正客房状况差错的方法 鉴定范围13——各类客人违约时的处理方法 鉴定范围14——客用钥匙摆放的要求 鉴定范围15——分发钥匙的注意事项 鉴定范围16——保管、控制客用钥匙的重要性 鉴定范围17——时差计算方法 鉴定范围18——常用紧急电话号码 鉴定范围19——饭店简况介绍要点 鉴定范围20——办理行李寄存服务的要求 鉴定范围21——饭店不负责赔偿的前提 鉴定范围22——夜审的目的和内容 鉴定范围23——夜审的步骤 鉴定范围24——外币兑换服务程序及要求 鉴定范围25——旅行支票兑换服务程序及要求 鉴定范围26——客我关系沟通技巧 鉴定范围27——客房功能区域划分及特点 鉴定范围28——各种类型客房的特点 鉴定范围29——高码讨价法 鉴定范围30——利益引诱法 鉴定范围31——三明治式报价法 鉴定范围32——产品介绍方法的技巧 鉴定范围33——客人购买行为常识 鉴定范围34——前厅部内部沟通、协调的内容 鉴定范围35——与其他部门沟通、协调的内容 鉴定范围36——处理客人投诉的原则 鉴定范围37——处理客人投诉的程序 鉴定范围38——常用岗位英语

<<前厅服务员（中级）>>

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>