

<<酒店客户服务>>

图书基本信息

书名：<<酒店客户服务>>

13位ISBN编号：9787504570178

10位ISBN编号：7504570176

出版时间：2008-5

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：唐少峰 主编

页数：206

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>

<<酒店客户服务>>

内容概要

本书是由劳动和社会保障部教材办公室组织编写的职业技能培训系列教材之一。

主要内容包括：客户服务基础知识，客户服务质量控制，前厅部预定、行李、接待、问询、结账、总台、商务中心等服务岗位的职责范围、业务要求及服务程序，客房、公共区域的清洁保养方法和标准，客房服务中心对客户服务的内容和程序等。

本教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能培训时使用。

本书由大庆技师学院唐少峰担任主编，马庆喜、李会林担任副主编。

参加本书编写的人员有：胥东升（第一单元、第二单元）、田桂洪（第三单元、第四单元、第五单元）、朱索香（第六单元、第七单元、第八单元）、薛灵霞（第九单元、第十单元、第十一单元）、梁长祥（第十二单元、第十三单元、第十四单元）。

<<酒店客户服务>>

书籍目录

上篇?客户服务?第一单元?客户服务基础知识??模块一?客户服务基本概念??模块二?客户服务职责??模块三?客户服务规范??考核指南?第二单元?客户服务控制??模块一?客户服务质量控制??模块二?客户服务过程控制??模块三?客户服务投诉处理??考核指南中篇?前厅服务?第三单元?前厅服务概述??模块一?前厅部的概念、任务、地位及作用??模块二?前厅部的机构设置、员工必备素质和仪容仪表要求??考核指南?第四单元?前厅预订服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第五单元?前厅行李服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第六单元?前厅接待服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第七单元?前厅问询服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第八单元?前厅结账服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第九单元?前厅总机服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第十单元?商务中心服务??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南下篇?客房服务?第十一单元?客房部概述??模块一?客房部的概念、任务、地位及岗位设置??模块二?客房的种类和等级标准、员工必备素质和要求??考核指南?第十二单元?客房的清洁保养??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第十三单元?客房服务中心??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南?第十四单元?公共区域的清洁保养??模块一?基础知识??模块二?服务技能??考核指南

<<酒店客户服务>>

章节摘录

上篇 客户服务 第一单元 客户服务基础知识 模块一 客户服务基本概念 一、客户
客户是接受产品的组织或个人，任何一个企业都有自己的客户，只是不同类型的企业，客户的内涵有所不同，酒店企业也不例外。

对于酒店来讲，客户概念是怎样的呢？

酒店“客户”就是指酒店提供的产品或服务的所有对象，它不仅包括酒店的供应商、合作公司及所属的不同职能部门等，而且包括酒店众多的有不同需求的消费个体或群体，即消费者。

由于酒店客户的存在，酒店企业才得以生存、发展。

客户是酒店的生命线，是酒店利润的来源，为了更好地理解酒店的客户概念，我们可以从不同的角度对客户进行分类。

1.按时间划分客户 从时间角度，酒店的客户可分为三大类：（1）过去型客户。

这类型客户曾经可能一次或多次接受过酒店所提供的产品或服务，如曾经来酒店入住、用餐或参加大型会议（会展）等，只是现在没再作为消费者来过酒店，尽管如此，这些人仍然是酒店的客户。

.....

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>