

<<康乐服务>>

图书基本信息

书名：<<康乐服务>>

13位ISBN编号：9787504598158

10位ISBN编号：7504598151

出版时间：2012-07-01

出版时间：雅杰 中国劳动社会保障出版社 (2012-07出版)

作者：雅杰 编

页数：91

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>

<<康乐服务>>

内容概要

《康乐服务》首先帮助学员熟悉饭店康乐服务行业的现状和发展趋势、康乐部组织结构，以及不同岗位康乐服务员的职责要求等，明确岗位工作内容，然后从运动健身、娱乐休闲和美容保健三大方面分项目介绍相应的知识和对客服务技能，使学员树立良好的服务理念。

<<康乐服务>>

书籍目录

第一单元 康乐服务概述 模块一 饭店康乐服务现状和发展趋势 模块二 康乐部组织机构 模块三 康乐服务特点及服务人员素质要求 模块四 不同岗位康乐服务员的职责要求 第二单元 运动健身项目与服务规范 模块一 保龄球运动项目业务知识与服务规范 模块二 壁球运动项目业务知识与服务规范 模块三 网球运动项目业务知识与服务规范 模块四 高尔夫球运动项目业务知识与服务规范 模块五 健身房运动项目业务知识与服务规范 模块六 游泳运动项目业务知识与服务规范 第三单元 娱乐休闲项目与服务规范 模块一 歌舞娱乐项目业务知识与服务规范 模块二 酒吧项目业务知识与服务规范 模块三 游艺棋牌项目业务知识与服务规范 第四单元 美容保健项目与服务规范 模块一 美容美发项目业务知识与服务规范 模块二 洗浴按摩项目业务知识与服务规范 附录一 公共娱乐场所消防安全管理规定 附录二 公共场所卫生管理条例实施细则 参考文献

<<康乐服务>>

章节摘录

版权页：插图：五、康乐部与其他部门的运营协调

1.康乐部与销售部的运营协调 康乐部在日常经营管理过程中，一方面按照销售部任务单与要求，为参与或体验康乐项目的宾客及时提供相关服务；另一方面康乐部将本部掌握的客户特殊需求等信息与销售部保持沟通、共享，开展或组织有针对性的公关营销活动，扩大饭店的品牌声誉。

在这方面，康乐部与销售部的沟通协调具有重要意义。

2.康乐部与客务部的运营协调 饭店所设立的客务部作为一个系统进行运营，通常包括前厅部和客房部。

康乐部通常按照客务部预订安排，落实已预订的宾客接待工作。

另外，康乐部按照自身运营的计划安排，还包括未作预订直接参与康乐项目的住店或非住店宾客的接待，以及根据季节或气候特点，组织室内或户外康乐活动，或根据临时组织的赛事等信息向客务部及时通报，保持沟通与协调，以得到客务部员工的协助并推介康乐服务项目。

康乐部与客务部之间还经常就宾客的需求信息或建议意见及时沟通，保持运营顺畅的一致性。

3.康乐部与餐饮部的运营协调 由于宾客参与或观赏康乐服务项目时间长，饭店安排并提供餐饮服务。康乐部及时将本部门最新的服务信息通知餐饮部，以使餐饮部准确掌握宾客用餐需求，及时为健身娱乐的宾客提供水果、点心及送餐等服务。

在宾客娱乐时，康乐部的服务人员也应向宾客适时地推介餐饮部的各项服务、用餐时间及地点；餐饮部服务人员在解答宾客康乐方面的咨询时，主动向宾客推介康乐服务项目，或发放相关的资料和优惠卡。

所以，康乐部与餐饮部的运营协调显得非常重要。

4.康乐部与洗涤部门的运营协调 康乐部运营过程中所需洗涤或修补的各种布草，由洗衣房予以完成，及时洗涤、消毒、送还，康乐部根据布草耗损情况及预算计划与需求，及时报损、更新。

因此，双方人员在交接、清点、接送、人出库、报损等工作运营的各个环节上，保持沟通协调的一致性，确保为客服务所使用的各种布草符合规定的标准。

5.康乐部与工程部的运营协调 康乐部的设施设备发生故障，按规程要求向工程部随时报修；另外，康乐部积极配合工程部对康乐设施设备进行定期维护、保养，并提供客情预报，以便工程部对康乐场所设备适时进行修理或维护，确保设施设备的完好，保证康乐部的正常运营。

工程部按照康乐设施设备维修保养计划，有计划地对康乐部服务人员进行培训，学习使用和维护保养知识与技能，提高康乐部员工的专业素质。

6.康乐部与保安部的运营协调 康乐部在做好防火、防盗、防事故等工作的同时，积极协助保安部对各营业场所进行日常巡视和安全检查；协助保安部组织对员工进行安全消防培训，讲授消防及灭火器使用常识，康乐部服务人员协助保安部劝阻或纠正宾客违规违章行为，确保康乐场所安全运营。

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>