

<<做一名合格的前厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<做一名合格的前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787509516386

10位ISBN编号：7509516382

出版时间：2009-7

出版时间：中国财政经济出版社

作者：刘民新 编

页数：75

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>

<<做一名合格的前厅服务员>>

内容概要

“前厅”这个概念是基于酒店、旅馆等服务行业的第一站接待部门，从顾客拎着箱子出现在酒店门口的那个时刻起，前厅服务便开始了。

中国自古以来是一个好客的国家，有朋自远方来不亦乐乎，前厅作为顾客感受到的第一站服务，对于一个企业的形象、一个城市、乃至一个国家的形象都有着至关重要的作用。

由于前厅服务是如此重要的一个区域，各企业在前厅服务员的选择上有相对较高的要求，一般来说外貌、身高、气质都是首先考虑的条件。

随着各行业的“计算机化”管理，一些前厅服务员急需不断学习和提高，以适应行业发展的需要。

为了帮助准备进入前厅服务与正在从事前厅服务的朋友们，成为智慧与美貌并重的行业优秀人才，我们特编辑《做一名合格的前厅服务员》，介绍行业规范化、技术化、信息化的相关知识，供学习和掌握，提高服务能力和水平。

<<做一名合格的前厅服务员>>

书籍目录

第一章 前厅服务概况第一节 前厅的服务环境第二节 前厅的作用与特点第三节 前厅的服务任务第二章 前厅岗位职责第一节 了解前厅岗位设置第二节 前厅各岗位职责第三节 前厅岗位工具配置第三章 标准前厅服务第一节 接待服务第二节 行李服务第三节 委托与留言服务第四章 前厅客房预订第一节 一般预订知识第二节 超额预订工作第三节 预订变更处理第五章 入住与离店服务第一节 前厅入住掌控第二节 顾客离店服务第三节 计算机在服务中的使用第六章 前厅服务培训指导第一节 了解酒店的历史第二节 留住好员工的方法第三节 拟订培训计划第四节 客房推销与投诉

<<做一名合格的前厅服务员>>

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>