

<<酒店前厅英语口语>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅英语口语>>

13位ISBN编号：9787545404609

10位ISBN编号：7545404602

出版时间：2010-6

出版时间：广东经济

作者：彭琳//贺湘辉//韩丽

页数：160

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>

## <<酒店前厅英语口语>>

### 前言

在改革开放的春风沐浴下，中国这个东方大国的悠久历史、灿烂文化和旖旎风光，吸引了世界各国的游客慕名而来，这在客观上促进了作为我国第三产业重要组成部分之一的酒店行业如火如荼的发展。

随着中国加入世界贸易组织（WTO），北京2008年成功举办了奥运会，上海和广州于2010年举办世博会和亚运会，这一连串的盛事向世界进一步彰显了中国的发展和强大，为中国的旅游酒店业注入了新的活力，更为其发展带来了契机，成为我国最早与国际接轨的行业之一。

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。

从发展的观点来看，竞争的实际就是经营管理人员素质和经营理念的竞争。

中外交流的日益频繁，使得酒店行业对从业人员的服务水平和服务能力提出了更高的要求。

英语作为国际性的语言，在酒店服务业中已经成为最主要的工作语言，员工对专业英语的掌握程度也是评定该行业等级的重要指标之一。

专业英语已成为参与就业竞争，和从业后在工作中所必需的工具之一。

为适应这一需要，由广东经济出版社总策划，中国酒店管理协会特邀国内培训与酒店职业教育界的多位专家共同编著了《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书·情景英语口语系列》。

这套丛书共三册，主要包括《酒店餐饮英语口语》、《酒店客房英语口语》和《酒店前厅英语口语》。

详列了酒店服务从业人员常用的英语口语，以情景英语会话的方式，务必使酒店从业人员学会用简单、直接的英语与客人交流沟通。

## <<酒店前厅英语口语>>

### 内容概要

在改革开放的春风沐浴下，中国这个东方大国的悠久历史、灿烂文化和旖旎风光，吸引了世界各国的游客慕名而来，这在客观上促进了作为我国第三产业重要组成部分之一的酒店行业如火如荼的发展。

随着中国加入世界贸易组织（WTO），北京2008年成功举办了奥运会，上海和广州于2010年举办世博会和亚运会，这一连串的盛事向世界进一步彰显了中国的发展和强大，为中国的旅游酒店业注入了新的活力，更为其发展带来了契机，成为我国最早与国际接轨的行业之一。

## <<酒店前厅英语口语>>

### 作者简介

贺湘辉，先生，中国酒店管理协会（CHMA）副会长，著名酒店管理讲师，广东省职业技能鉴定（GD-OSTA）餐饮专家，国际培训认证协会（ITCA）酒店专业委员会顾问，广州人力资源管理协会专家，国家职业技能鉴定高级考评员，广东高职高专教育酒店管理教学指导委员会委员。

主编国家职业技能培训鉴定教材《酒店管理师（二、三、四级）》；《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书》系列培训教材；《21世纪高职高专旅游酒店精品规划教材》；《新博亚酒店一线员工》系列培训教材；《全国酒店行业职业技能提升与发展丛书·情景英语口语》系列培训教材等多种酒店管理类丛书。

一直致力于高星级旅游酒店管理和教育教学工作、酒店管理职业资格认证和职业培训教材研发工作，研究方向为旅游酒店管理。

主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。

<<酒店前厅英语口语>>

书籍目录

Unit 1 Reservation客房预订 Unit 2 Reception接待 Unit 3 Bell Service门童服务 Unit 4 Switchboard总机服务 Unit 5 cashier收银 Unit 6 Check-out结账退宿 Unit 7 Business Center商务中心 Unit 8 Complaint处理投诉 附录1 酒店常用词汇 附录2 酒店常用交际用语100句 附录3 已在我国运营的世界著名酒店中英文名称对照表 附录4 酒店职位英语 附录5 酒店组织结构图 附录6 前厅常用英文专业术语解释 附录7 主要客源国货币名称及符号 参考文献

章节摘录

Hotels play an important role in tourism. Its aim is to create a home away from home for the guests who need rest , food and drink. The front office of a hotel is considered as its "shop window". The staffs efficiency and personality are of great importance to the realization of the hotels aim. As to room reservation , its the first contact that a guest has with the hotel. Reservations are usually made through telephone , fax and computer. The reservation clerk represents the hotel whenever he or she answers the phone and deal with a caller. Every caller is a potential client , whether the person is an individual tourist or a travel agent. The clerk should make sure that callers become customers. So its important that each reservation request should be dealt with professionally , efficiently and courteously. In another word , staff in the reservation determines the guests first impression of the hotel. They must be skilled in the following reservation procedure. The job responsibility includes answering questions concerning reservations , booking and assigning rooms for guests. They also take reservations , cancellations and revisions and write and send out the hotels letters of confirmation.

<<酒店前厅英语口语>>

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>