

<<前厅部实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅部实训教程>>

13位ISBN编号：9787560538150

10位ISBN编号：7560538150

出版时间：2011-2

出版时间：西安交大

作者：王玉 编

页数：106

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>

## <<前厅部实训教程>>

### 内容概要

《前厅部实训教程》简洁易懂，实用性很强。

主要包括了前厅客房预订、总台接待、总台帐务处理、问询服务、总机服务、礼宾服务、大堂副理等内容。

主要强调了实践能力培养和提高，紧扣职业技能鉴定，不仅帮助读者运用酒店理论知识，又为教师 and 学生的教学提供了方法和手段。

该书主要以现代酒店服务为依据，根据真实的工作任务从客人的实际需要，按照服务程序分成不同的模块全面详细的介绍了现代酒店业前厅服务人员应该具备的基本操作技能和方法，涵盖了前厅服务技能所有方面，并且具有很强的时效性和可操作性。

《前厅部实训教程》可作为高校旅游专业、酒店系专业以及社会培训教材。

本书由王玉主编。

## &lt;&lt;前厅部实训教程&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 前厅部概述一、前厅部的地位和作用二、前厅部的组织机构图第二章 各管理岗位工作职责  
第三章 管理制度第四章 前厅工作人员接待礼仪基础知识一、仪容仪表1.前厅服务人员仪容规范2.前厅服务人员服饰规范二、电话接听礼仪1.接听电话2.打电话第五章 预订服务一、预订服务1.散客预订服务2.团队预订服务3.VIP客人预订服务4.电话预订服务5.书面预订服务(信函、传真)6.网络预订服务二、修改预订1.更改预订服务2.取消预订服务3.核对预订第六章 前台接待一、散客接待1.班前准备工作2.有预订客人的接待3.无预订客人的接待4.VIP客人的接待5.超额预订客人的接待6.散客离店二、团队接待1.团队的接待2.团队离店三、总台结帐程序1.散客退房2.挂账3.会议、团队帐务处理操作规程4.POS机故障处理规程四、其他1.客人提前到达或延期续2.换房服务3.兑换外币4.贵重物品寄存5.无干净房提供给预订客人五、总台查询1.访客在总台查询客人2.访客电话查询客人第七章 商务服务一、对客服务1.传真服务2.打印服务3.复印及装订服务4.网络服务5.特快专递服务规程二、复印机保养复印机日常保养第八章 礼宾服务一、礼宾服务1.散客迎宾服务2.团队迎宾服务3.进店时行李服务4.客人离店时行李服务5.换房行李服务6.长期行李寄存服务7.行李领取服务8.带客进房9.物品转交服务10.打包服务11.寄存行李二、其他服务1.处理询问2.处理邮件3.处理留言4.残疾人服务规程5.出租车服务规程6.委托代办服务第九章 总机一、电话转接程序1.应答外线电话2.应答内线程序3.电话转接二、叫醒服务1.散客叫醒服务2.团队叫醒三、来电查询程序1.查询非保密住店客人2.请勿打扰房间电话的转接3.免打扰服务第十章 大堂副理一、投诉处理1.处理投诉技巧与原则2.处理投诉规程二、特殊处理规程1.过生日客人处理规程2.生病客人处理规程3.处理物品丢失或损坏规程4.火警处理5.客人物品丢失6.楼层发生火警7.发生水情8.处理治安事件9.外宿房处理10.送洗衣物有破损11.客人对服务不满意要求折扣12.客人房间卡丢失13.醉酒客人处理14.住店客人死亡15.食物中毒16.各岗紧急停电处理规程17.遗留物处理规程18.处理超住规程主要参考文献

<<前厅部实训教程>>

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>