

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787562467755

10位ISBN编号：7562467757

出版时间：2012-9

出版时间：重庆大学出版社

作者：黄爱时 编

页数：136

字数：167000

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>

<<前厅服务>>

内容概要

本书根据对学生需求和职业需求的调查,设置了预订服务、接待服务、问询服务、收银服务、礼宾服务、电话总机服务和商务中心服务7个项目共29项任务。通过学习完成29项任务,学习者不仅能够学习酒店服务文化,而且能够根据客人的需求,提供相应的前厅服务,从而满足客人的要求。

本书适合作为中等职业学校酒店服务与管理及相关专业的教材,也可作为服务行业的培训教材、自学用书和参考书。

<<前厅服务>>

书籍目录

项目一预订服务

- 任务1预订准备
- 任务2客房预订
- 任务3预订变更与取消
- 任务4预订控制

项目二接待服务

- 任务1接待准备
- 任务2客房推销
- 任务3散客入住登记
- 任务4团体客人入住登记
- 任务5 VIP入住登记
- 任务6商务楼层客人入住登记
- 任务7住店客人换房、续住和延迟退房

项目三问询服务

- 任务1回答宾客的问询
- 任务2留言服务
- 任务3处理客人投诉

项目四收银服务

- 任务1建立客人账户和入账
- 任务2散客、团队离店结账
- 任务3外币兑换、保险库服务

项目五礼宾服务

- 任务1门童的迎送服务
- 任务2酒店代表服务
- 任务3行李服务
- 任务4寄存服务
- 任务5金钥匙服务
- 任务6委托代办服务
- 任务7邮件服务

项目六电话总机服务

- 任务1转接电话服务
- 任务2电话留言和叫醒服务
- 任务3店内传呼服务与火警电话处理

项目七商务中心服务

- 任务1办公服务
- 任务2出租会议室、翻译和秘书服务

参考文献

<<前厅服务>>

编辑推荐

《前厅服务》是在广州市旅游商务职业学校项目课程课题组的指导下，以项目课程为理论基础，通过行业调研，与白天鹅宾馆、中国大酒店、花园酒店等企业技术专家和企业人力资源专家共同进行的有意义探索，同时，广州市旅游商务职业学校酒店管理专业教师把这探索成果反复在课堂教学实践中实验，最终编写出该教材。

《前厅服务》项目教材的开发，是以学生就业为导向、能力为本位，以岗位需要和职业标准为依据，致力于学生综合职业能力的培养，适应酒店行业发展和社会科技进步的需要。

本教材突出了学生在学习过程中自主学习能力的培养，创设工作情境，在做中学，边学边做，在实践中学习相关知识。

本教材由前厅部各种典型的工作任务引领，以前厅部的工作过程为导向，以前厅部服务接待活动为载体，按照职业岗位、工作任务和工作过程组织、编写教材内容，突出理论和实践一体化的原则，强化学生综合能力的培养和提高。

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>