

<<饭店前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅管理>>

13位ISBN编号：9787563707782

10位ISBN编号：7563707786

出版时间：1999-4

出版时间：旅游教育出版社

作者：国家旅游局人事劳动教育司 编

页数：297

字数：217000

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>

## <<饭店前厅管理>>

### 内容概要

本书共分为十八章，主要内容包括前厅部概述、前厅部的工种组成及其职责范围、对客服务过程、客房预订、入住登记、客房状况显示系统、礼宾服务、问讯、电话总机、商务中心、离店、前厅的统计分析报表等等，前厅部又名客务部、前台部、总服务台。

前厅部的主要机构均位于饭店中客人来往最频繁的地段——大堂。

本书具有知识性、实用性、理论性的特点，是全国旅游院校、旅游行业岗位培训系列统编教材。

<<饭店前厅管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述第二章 前厅部的工种组成及其职责范围第三章 对客服务过程第四章 客房预订第五章 入住登记第六章 客房状况显示系统第七章 礼宾服务第八章 问讯第九章 电话总机第十章 商务中心第十一章 离店第十二章 前厅的统计分析报表第十三章 表格设计与文档管理第十四章 前厅与其他部门的信息沟通第十五章 房价与客房年度销售预测第十六章 前厅服务质量管理第十七章 电脑技术在前厅部的运用第十八章 前厅服务人员的基本素质主要参考资料

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>