

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787563708963

10位ISBN编号：7563708960

出版时间：2001-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：朱承强 编

页数：281

字数：205000

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

本书以教育部职业教育与成人教育司2001年颁布的最新“中等职业学校饭店服务与管理专业教学大纲”为依据编写，总结了我社多年出版旅游中等职业学校教材的经验，密切配合旅游中专教学实践，注意理论联系实际，在保证教材体系完整的前提下，注重学生实践能力、操作能力的培养；吸纳了国内外最新研究与实践成果，面向新世纪，保证具有一定的前瞻性。

本书分为两部分初级、中级、高级三篇。

主要介绍了客房销售基本知识、客房预订、接待与问讯服务、收银服务、礼宾服务、电话总机、商务中心等内容。

## <<前厅服务>>

### 书籍目录

初级 第一章 前厅服务基础知识 第二章 客房预订服务 第三章 入住接待服务 第四章 前厅问讯服务  
第五章 前厅综合服务 第六章 前厅服务英语(200句) 中级 第一章 客房预订控制 第二章 客房销售技巧  
第三章 前厅客账管理 第四章 前厅客史档案 第五章 前厅表格与文档管理高级 第一章 前厅房价的控制  
第二章 前厅经营统计数据分析 第三章 前厅的信息沟通 第四章 宾客投诉处理 第五章 员工的培训与督导

#### 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>