

<<饭店对客服务指南>>

图书基本信息

书名：<<饭店对客服务指南>>

13位ISBN编号：9787563712847

10位ISBN编号：7563712844

出版时间：2005-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：周名丁/谢朝刚编

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>

<<饭店对客服务指南>>

内容概要

本书从饭店的前厅、客房、餐饮等三个部门入手，按照由基础知识到问题处理，再到应用案例及点评的思路，不断以简单问答的形式由浅入深介绍饭店对客服务知识，以期精简篇幅、浓缩精华，能让各位读者在开卷有益的同时，花较少的时间和精力，学到较实用的知识。

综合来看，本书主要有以下特点：1、内容精简，知识实用。

本书围绕饭店前厅、客房、餐饮三个部门，精心挑选了对客服务中的实际问题以及常见案例加以解读，实用性强，便于读者学习。

2 作者权威，知识准确。

本书作者周名丁、谢朝刚两位老师，长期从事饭店方面的课程教学和培训工作，并且在编写过程中，查阅参考了大量的国内外资料，保证了相关知识的准确性。

3、结构新颖，编写独特。

全文每一篇均由“基础知识问答”、“常见问题处理”、“疑难案例解析”三大模块组成，且多以问答的形式编写，具有较强的灵活性。

本书融知识性、实用性于一体，既可作为旅游院校饭店相关专业师生的教学用书，也可作为饭店行业岗前和在岗的培训教材。

<<饭店对客服务指南>>

书籍目录

第一篇 前厅部 基础知识问答 1 何谓前厅部？

- 2 前厅部的主要工作任务有哪些？
- 3 前厅部的地位和作用体现在哪些方面？
- 4 前厅部的组织机构有哪些？
- 5 前厅部经理的主要职责有哪些？
- 6 大堂副理有哪些职责？
- 7 前厅部员工的基本素质包含哪些内容？
- 8 前厅部员工应具备哪些方面的能力？
- 9 客房预订有哪几种方式？
- 10 什么是对客服务全过程？
- 11 什么是信用卡担保？
- 12 什么是预付款担保？
- 13 什么是商务合同担保？
- 14 什么是团队价？
- 15 什么是家庭租用价？
- 16 什么是淡季价？
- 17 何谓小包价？
- 18 饭店房价按其性质可分为哪几类？
- 19 客房预订的程序可划分为哪几个阶段？
- 20 客房状况通常有哪几种？
- 21 客房状况控制可分哪几个阶段？
- 22 订房处主管的职责有哪些？
- 23 新型客房锁卡系统有哪几种？
- 24 磁卡锁和IC卡锁匙系统由哪几部分构成？
- 25 何谓相邻房？
- 26 何谓“Connecting Room”？
- 27 何谓预订提前期？

28 何谓Tariff? 29 何谓“Average Room Rate”? 30 何谓“Rack Rate”? 常见问题处理 疑难案例解析
第二篇 客房部 基础知识问答 常见问题处理 疑难案例解析
第三篇 餐饮部 基础知识问答 常见问题处理 疑难案例解析

<<饭店对客服务指南>>

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>