

<<饭店前厅管理实训手册>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅管理实训手册>>

13位ISBN编号：9787564046583

10位ISBN编号：7564046589

出版时间：2011-6

出版时间：北京理工大学出版社

作者：于玥 编

页数：131

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>

<<饭店前厅管理实训手册>>

内容概要

《饭店前厅管理实训手册》是旅游高等职业学院和旅游高等专科学校的酒店管理专业开设和旅游管理专业的专业骨干课程。

本课程的教学目的是讲授饭店前厅基础知识，向学生灌输从事前厅服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握饭店前厅的基本操作程序与技能，培养学生从事饭店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉饭店前厅部运行管理的基本程序和方法，具有较熟练的礼宾大厅服务、总台服务、总机服务、等各项前厅服务技能，热爱并胜任饭店前厅部基层管理工作。

《饭店前厅管理实训手册》由天津滨海职业学院酒店管理学院于玥任主编。

<<饭店前厅管理实训手册>>

书籍目录

第一单元 总机服务

- 实训项目一 电话转接服务
- 实训项目二 电话留言服务
- 实训项目三 叫醒服务
- 实训项目四 查询电话号码
- 实训项目五 “免电话打扰”服务
- 实训项目六 保密人住服务
- 经典案例

第二单元 商务中心服务

- 实训项目一 打印复印服务
- 实训项目二 传真收发服务
- 实训项目三 订票服务
- 实训项目四 出租服务
- 经典案例

第三单元 客房预订方式

- 实训项目一 来店预订
- 实训项目二 电话订房
- 实训项目三 传真、信函预订
- 实训项目四 网络预订
- 实训项目五 VIP客人预订
- 实训项目六 超额预订
- 实训项目七 经预订未抵达客人的受理
- 经典案例

第四单元 客房预订程序

- 实训项目一 预订前准备
- 实训项目二 受理预订或婉拒预订
- 实训项目三 确认预订
- 实训项目四 订房变更与取消
- 实训项目五 订房核对
- 实训项目六 客人抵店前准备
- 经典案例

第五单元 预订失约行为处理

- 实训项目一 预订失约行为一般处理
- 实训项目二 预订失约行为特殊处理

第六单元 接待服务

- 实训项目一 已预订散客接待
- 实训项目二 未预订散客接待
- 实训项目三 团队客人接待
- 实训项目四 VIP客人接待服务
- 实训项目五 住店客人换房的办理
- 经典案例

第七单元 问询服务

- 实训项目一 访客留言服务
- 实训项目二 客人物品转交服务

第八单元 收银服务

<<饭店前厅管理实训手册>>

实训项目一 散客离店结账

实训项目二 团队结账

实训项目三 客用贵重物品保险箱的使用

经典案例

附录一

附录二

附录三

附录四

参考文献

<<饭店前厅管理实训手册>>

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>