

<<前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅管理>>

13位ISBN编号：9787564501112

10位ISBN编号：7564501111

出版时间：2009-8

出版时间：郑州大学出版社

作者：张青云

页数：249

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>

<<前厅管理>>

内容概要

本书首先对酒店前厅部的工作及环境设计作了总体概述；接着围绕客房产品售前的主要工作——客房预订展开；详细介绍了前台接待服务、问询服务及收银服务；重点讲述礼宾服务、总机服务和商务服务等配套的系列服务；阐述了优质服务的概念、客户档案管理及处理宾客投诉的方法和技巧；对与客房销售息息相关的客房价格管理的相关内容进行了讲解；最后从前厅部人力资源规划、开发利用和日常管理等问题入手，揭示出现代人力资源管理的重点是以人为中心的管理。

本书可作为高职酒店管理专业学生的教科书，亦可作为大型酒店员工培训用书。

<<前厅管理>>

书籍目录

- 1 前厅部概述 1.1 前厅部的地位与任务 1.1.1 前厅与前厅部概念 1.1.2 前厅部的地位 1.1.3 前厅部的
主要任务 1.1.4 前厅部业务特点 1.1.5 前厅部的业务流程 1.2 前厅部组织结构与机构职
能 1.2.1 前厅部组织结构的设置原则 1.2.2 前厅部组织结构模式 1.2.3 前厅部主要机构(部门)职能
1.2.4 前厅部主要管理岗位说明 1.3 前厅设计与前厅整体环境 1.3.1 前厅设计 1.3.2 前厅环境2
前厅预订业务 2.1 预订业务概述 2.1.1 客房预订的任务与要求 2.1.2 预订处主要岗位职责
2.1.3 客房预订类型 2.2 预订业务程序 2.2.1 预订前准备工作 2.2.2 明确客源与订房要求 2.2.3
接受或婉拒预订 2.2.4 确认预订 2.2.5 预订变更或取消 2.2.6 预订资料存档与分析 2.2.7 处理
订房的特殊要求 2.2.8 客人抵店前工作 2.3 预订控制管理 2.3.1 超额预订控制 2.3.2 预订和营
收管理3 前厅总台服务管理 3.1 前台接待服务 3.1.1 前台接待概述 3.1.2 前台入住登记程序
3.1.3 客房推销技巧与排房艺术 3.1.4 前台接待常见问题的处理 3.2 前台问询服务 3.2.1 问询服
务 3.2.2 客人查询服务 3.2.3 客人留言服务 3.2.4 客人邮件服务 3.3 前台收银服务 3.3.1 前
台客账管理 3.3.2 退房结账程序 3.3.3 外币兑换服务 3.3.4 贵重物品保管服务 3.3.5 收银处夜
间稽查4 前厅日常服务管理 4.1 前厅礼宾服务 4.1.1 迎送宾客服务 4.1.2 行李服务 4.1.3 委
托代办服务 4.1.4 金钥匙服务 4.2 总机服务与管理 4.2.1 总机话务员的主要岗位职责 4.2.2 总
机服务项目及要求 4.2.3 叫醒失误的处理及防范对策5 前厅部对客服务质量管理6 前厅房
价管理7 前厅部人力资源管理参考文献

<<前厅管理>>

章节摘录

1 前厅部概述 1.1 前厅部的地位与任务 1.1.1 前厅与前厅部概念 1.1.1.1 前厅

前厅（也称大堂）包括酒店的正门、总服务台、大堂经理处、大堂吧、客人休息区、商务中心、商场和公共洗手间等，有些酒店还开辟出一块区域出租给企业进行商业展示活动，使大堂发挥其经济效用。

前厅是客人办理入住登记手续、结账、休息和会客的公共场所，大堂设有前厅部的主要服务机构，属于前厅部的管辖范围。

其中，总服务台（也称总台、前台）是为客人提供住宿登记、问询、留言、外币兑换、结账等综合服务的工作台。

为方便客人，总台各项业务通常集中在一起，而且，总台一般设在一楼前厅中醒目的位置，以便进入酒店的客人能立即找到。

前厅是酒店首次为客人提供面对面服务的地方，通常会以其独特的设计、精心的装饰，员工得体的仪容仪表和优质服务等，给客人留下深刻的第一印象；同时，前厅也是给客人留下最后印象的地方。

酒店前厅大都追求一种宽敞、华丽、宁静、安逸、轻松的气氛，但现在越来越多的酒店开始注重充分利用酒店大堂宽敞的空间，开展各种经营活动。

.....

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>