

<<前厅实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅实训教程>>

13位ISBN编号：9787564502119

10位ISBN编号：7564502118

出版时间：2010-7

出版时间：郑州大学出版社

作者：张青云 编

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>

## <<前厅实训教程>>

### 内容概要

前厅实训教程是酒店管理专业教学的重要组成部分，内容涵盖了前厅员工礼仪实训、预订业务实训、前厅总台业务实训、前厅日常服务实训、前厅部对客服务质量实训等。

每个章节中的实训项目包括了实训要求、实训原理、实训时间、实训方法、实训内容、模拟练习、实训考核等教学环节，并辅以相关的链接材料、案例分析和英语口语练习，使学生明确每一个实训项目的具体目的、内容、完成方法和考核要求，激发学生的学习兴趣，帮助其掌握学科知识与技能，提高学习效率和学习效果，从而进一步提高和强化了学生的综合能力和素质。

本教程可作为高职酒店管理专业学生进行职业技能训练的教材，亦可供酒店对其管理人员、服务人员进行酒店业务培训时使用。

## &lt;&lt;前厅实训教程&gt;&gt;

## 书籍目录

1 前厅员工礼仪实训1.1 化妆实训 1.1.1 实训要求 1.1.2 知识背景 / 实训原理 1.1.3 实训时间 1.1.4 实训方法 1.1.5 实训内容 (表1—1) 1.1.6 实训练习 1.1.7 相关链接 1.1.8 实训考核 (表1—2) 1.2 着装实训 1.2.1 制服实训 1.2.2 领带实训 1.2.3 鞋袜实训1.3 基本体姿实训 1.3.1 站姿实训 1.3.2 坐姿实训 1.3.3 走姿实训1.4 局部体姿实训 1.4.1 面部表情实训 1.4.2 肢体语言实训1.5 接待礼貌实训 1.5.1 握手实训 1.5.2 交换名片 1.5.3 接打电话实训2 预订业务实训2.1 预订方式实训 2.1.1 电话预订实训 2.1.2 传真预订实训 2.1.3 计算机网络预订实训2.2 预订客人类型实训 2.2.1 散客预订实训 2.2.2 团队预订实训 2.2.3 VIP客人预订实训2.3 预订程序实训 2.3.1 订房推销实训 2.3.2 婉拒预订实训 2.3.3 预订变更实训 2.3.4 预订取消实训 2.3.5 超额预订实训3 前厅总台业务实训3.1 总台接待业务实训 3.1.1 预订散客入住登记实训 3.1.2 无预订散客入住登记 3.1.3 团队接待服务 3.1.4 贵宾接待服务实训 3.1.5 宾客换房服务实训 3.1.6 延期续住服务实训3.2 总台问询业务实训 3.2.1 住客查询服务实训 3.2.2 访客查询服务实训 3.2.3 住客留言服务实训 3.2.4 访客留言服务实训 3.2.5 邮件服务实训3.3 总台收银业务实训 3.3.1 外币兑换服务实训 3.3.2 现金结账服务实训 3.3.3 信用卡结账服务实训 3.3.4 支票结账服务实训 3.3.5 转账结账服务实训 3.3.6 团队结账服务 3.3.7 贵重物品保管服务实训 3.3.8 夜间审核实训4 前厅日常服务实训4.1 迎送服务实训 4.1.1 酒店代表迎送服务实训 4.1.2 散客抵店迎接服务实训 4.1.3 团队抵店迎接服务实训 4.1.4 散客离店送行服务实训 4.1.5 团队离店送行服务实训4.2 行李服务实训 4.2.1 散客进店行李服务实训 4.2.2 散客离店行李服务实训 4.2.3 团队进店行李服务实训 4.2.4 团队离店行李服务实训 4.2.5 宾客换房行李服务实训 4.2.6 行李寄存保管服务实训4.3 电话总机服务实训 4.3.1 转接电话服务实训 4.3.2 问讯留言服务实训 4.3.3 叫醒服务实训4.4 商务中心服务实训 4.4.1 打印复印服务实训 4.4.2 传真、电邮及网络服务实训 4.4.3 票务服务实训 4.4.4 翻译及设施设备出租服务实训5 前厅对客服务质量管理实训5.1 前厅对客服务质量调查实训 5.1.1 实训要求 5.1.2 知识背景 / 实训原理 5.1.3 实训时间 5.1.4 实训方法 5.1.5 实训内容 (表5—1) 5.1.6 相关链接 5.1.7 实训考核 (表5—2) 5.2 前厅对客服务质量控制方法实训 5.2.1 实训要求 5.2.2 知识背景 / 实训原理 5.2.3 实训时间 5.2.4 实训方法 5.2.5 实训内容 5.2.6 前台优质服务情景模拟 5.2.7 英语口语实训练习 5.2.8 实训考核 (表5—4) 5.3 前厅服务质量管理主题活动策划实训 5.3.1 实训要求 5.3.2 知识背景 / 实训原理 5.3.3 实训时间 5.3.4 实训方法 5.3.5 实训内容 (表5—5) 5.3.6 相关链接 5.3.7 实训考核 (表5—6) 5.4 建立客史档案实训 5.4.1 实训要求 5.4.2 知识背景 / 实训原理 5.4.3 实训时间 5.4.4 实训方法 5.4.5 实训内容 (表5—7) 5.4.6 相关链接 (表5—8) 5.4.7 案例链接 5.4.8 实训考核 (表5—9) 5.5 宾客投诉管理实训 5.5.1 实训要求 5.5.2 知识背景 / 实训原理 5.5.3 实训时间 5.5.4 实训方法 5.5.5 实训内容 (表5—10) 5.5.6 相关链接 (表5—11) 5.5.7 情景模拟 5.5.8 英语口语实训练习 5.5.9 实训考核 (表5—12、表5—13) 参考文献

## <<前厅实训教程>>

### 编辑推荐

前厅实训教程能为更好地进行专业实训教学提供全面的指导，知识体系完整而新颖。本教程从酒店管理专业实践教学需要出发，紧密结合酒店前厅工作实际，充分运用酒店服务与管理的新理念、新思想和新方法，完整地再现了酒店前厅部各项对客服务实训流程与操作规范，条理清晰，步骤明确。

本教程可操作性强，实用价值大。

按照未来酒店前厅部从业人员的基本技能要求，本教程将学生应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中，并根据实训要求设置了情景模拟练习，制定了实训考核标准，提供了真实的职业环境，让学生在反复训练和模拟中熟练掌握专业技能和技巧，提高实践应用能力。

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>