

<<新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准>>

13位ISBN编号：9787801584274

10位ISBN编号：7801584279

出版时间：2004-2-1

出版时间：蓝天出版社

作者：章洁

页数：443

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>

前言

礼仪、礼节、礼貌是酒店深层文化的重要表现，也是酒店培植和宏扬的重点，贯穿在接待服务活动的全过程之中。

所以说，现代酒店行业是礼貌的行业。

酒店礼仪礼貌无处不在。

无论是语言、行为，还是服务人员的一举一动，无不渗透着礼仪的内涵。

如接待或与人见面时的称呼、握手；服务时的语言技巧、语音语调（电话总机服务）、说话的分寸；与宾客相处或在公共地方的举手、投足、站立姿势、行走姿势；参加约会、舞会、宴会等应注意的仪表、仪态、装束等等。

因此，为了使酒店（饭店）员工深入理解并掌握这些礼仪礼貌规范，我们特组织人员编写了《新编现代酒店（饭店）礼仪礼貌服务标准》一书。

本书较为全面系统地介绍了酒店（饭店）服务质量的重要性，礼仪礼貌礼节的基本知识、酒店（饭店）各部门的礼仪礼貌服务，以及宗教礼仪与涉外礼仪、各国餐饮、社交礼仪与禁忌等基本常识。其目的是想使酒店（饭店）员工通过了解人际交往和酒店（饭店）礼仪礼貌服务标准，端正服务态度，增加服务意识，恪守职业道德，以真正实现优质服务的酒店（饭店）宗旨。

<<新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准>>

内容概要

《新编现代酒店(饭店)礼仪礼貌服务标准》较为全面系统地介绍了酒店服务质量的重要性, 礼仪礼貌礼节的基本知识、酒店各部门的礼仪礼貌服务, 以及宗教礼仪与涉外礼仪、各国餐饮、社交礼仪与禁忌等基本常识。

其目的是想使酒店员工通过了解人际交往和酒店礼仪礼貌服务标准, 端正服务态度, 增加服务意识, 恪守职业道德, 以真正实现优质服务的酒店宗旨。

书籍目录

第一篇 礼仪礼貌服务基本知识第一章 礼仪礼貌服务概述第一节 酒店礼仪礼貌服务员工须知第二节 树立正确的服务观念第三节 要有良好的服务意识第四节 员工礼仪礼貌服务守则第二章 礼貌、礼节、礼仪基本知识第一节 礼貌和礼貌修养第二节 礼节、礼仪知识第三章 礼貌服务第一节 礼貌服务的主要内容第二节 礼貌服务的基本要求第二篇 酒店各部门礼仪礼貌服务标准第四章 前厅部礼仪礼貌服务标准第一节 前厅部员工的素质要求第二节 前厅部员工的岗位职责第三节 前厅部礼仪礼貌服务标准第五章 客房部礼仪礼貌服务标准第一节 客房部员工的素质要求第二节 客房部员工的业务要求第三节 客房部员工的岗位职责第四节 客房部员工的礼仪礼貌服务标准第六章 餐饮部礼仪礼貌服务标准第一节 餐饮部员工的素质要求第二节 餐饮部员工的业务要求第三节 餐饮部员工的岗位职责第四节 餐饮部员工礼仪礼貌服务第七章 商场部礼仪礼貌服务标准第一节 商场部员工的素质要求第二节 商场部员工的业务要求第三节 酒店商场部员工的服务职责第四节 商场部员工礼仪礼貌服务标准第八章 康乐部礼仪礼貌服务标准第一节 康乐部员工的素质要求第二节 康乐部员工的业务要求第三节 康乐部员工的岗位职责第四节 康乐部员工的礼仪礼貌服务标准第三篇 宗教礼仪与涉外礼仪, 各国餐饮、社交礼仪与禁忌第十章 宗教礼仪常识第十一章 涉外迎宾礼仪第十二章 涉外餐饮礼仪第十三章 各国家餐饮、社交礼仪与禁忌附录星级酒店建筑物、设备设施和服务项目

章节摘录

委托代办工作是为了方便住客而设立的一个服务项目，其主要任务是代客订购车、船、机票，代购或代邮物品，办理宾客所需要协助办理的事宜等。

(1) 代购车、船、机票 接受客人订票时必须问清楚并登记好作客的姓名(全称)，房号，需要订的交通工具类别、所乘日期、班次、时间等。

确定了上述内容后，要按客人的要求及时与民航、铁路、轮船公司或汽车公司联系订票或订车。
若客人所订时间的车、船、机票已售完，或没有机票有火车票，或没有客人要求的班次而有另外的班次，要及时征询客人的意见，客人同意改订时即向有关交通部门确定。

票确定后，在通知客人到时凭证件(护照、身份证、出差证明或工作证)和钱，到委托代办处取票。

客人取票时，要将客人的证件审查清楚，看是否有到所去国家或地区的签证，证件是不是在有效期内。

均符合要求再帮客人取票。

接收客人的票款和手续费时一定要点清。

交给客人票和余款时要请客人当面点清。

票的班次、时间不可搞错。

若有的客人要求将票送到房间时，即可将票送到房间面交客人，按上述方法点清钱票。

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>