

<<酒店星级服务培训>>

图书基本信息

书名：<<酒店星级服务培训>>

13位ISBN编号：9787801697431

10位ISBN编号：780169743X

出版时间：2005-5-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：《服务业星级服务培训》丛书编委会

页数：432

字数：382000

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>

<<酒店星级服务培训>>

内容概要

随着我国旅游业的发展，各地星级酒店简直可以用遍地开花来形容，但最新星级酒店评定标准——《旅游饭店星级的划分与评定》的颁布，却让许多具备星级评定标准“硬件”的酒店却因“软件”——服务的不达标而落选；酒店市场的竞争也日益激烈，旅客对酒店的选择往往也更加重视服务。

在酒店“硬件”水平日趋接近的情况下，服务水平、员工素质等“软件”已成为酒店业竞争的焦点，而培训正是酒店“软件”建设之本。

通过培训，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

本书即从“软件”——规范和提升服务的角度出发，聚集了一批富有丰富理论知识与实践经验的酒店管理精英和服务人才参与策划和审核，以客人住店需求和活动规律为主线，以酒店接待服务和业务活动为对象，用国际标准化原理和方法及国家最新星级酒店评定标准——《旅游饭店星级的划分与评定》的要求，设计而成的系统的星级服务培训教材，旨在为酒店奠定星级服务的基础，从而达到应有的星级评定标准。

该书内容包括服务人员岗位认知、基本礼仪礼节、前厅服务流程和技能、管家服务流程和技能、客房服务流程和技能、餐饮服务流程和技能、销售公关服务流程和技能、商场服务流程和技能、康乐服务流程和技能、酒店安全管理与防范等。

该书全面、系统，内容由浅入深、可操作性极强，是酒店星级服务技能提升的极佳培训教材。

<<酒店星级服务培训>>

书籍目录

第一章 酒店服务培训计划 1-1 酒店培训体系 1-2 酒店部门培训计划第二章 酒店岗位认知培训 2-1 前厅部岗位说明 2-2 客房部岗位说明 2-3 餐饮部岗位说明 2-4 销售部岗位说明 2-5 安全部岗位说明 2-6 商场商岗位说明 2-7 康乐中心岗位说明第三章 前厅服务技能培训 3-1 入住接待 3-2 客人行李服务 3-3 前台沟通协调 3-4 商务中心服务 3-5 总机服务 3-6 前厅结账服务第四章 客房服务技能培训 4-1 客房服务准备工作 4-2 客户对客服务流程与技巧 4-3 客房清洁整理 4-4 客户保养作业第五章 管家服务技能培训 5-1 洗衣房服务与作业 5-2 公共区域清洁技能 5-3 酒店绿化服务第六章 餐饮服务技能培训 6-1 餐饮服务礼仪 6-2 餐厅服务技能第七章 销售与公关活动培训 7-1 酒店订房作业 7-2 公关接待程序与标准 7-3 酒店销售与公关活动知识第八章 商场部服务技能培训 第九章 康乐中心服务培训 第十章 酒店安全管理培训 第十一章 酒店服务英语常用口语培训

<<酒店星级服务培训>>

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>