

<<前厅服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787030206626

10位ISBN编号：7030206622

出版时间：2007-11

出版时间：科学出版

作者：王明景

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>

<<前厅服务实训教程>>

内容概要

本书结合我国饭店前厅部业务的需要,以实训模块为主线,具体包括前厅预订业务、前厅接待业务、前台收银业务、商务中心业务、总机业务预订、前台其他系列服务与督导层业务等,各模块中又分为不同的实训项目。

本书适合于高职高专院校旅游服务性专业的师生使用,同时也可供旅游行业从业人员参考。

<<前厅服务实训教程>>

书籍目录

模块一 前厅预订业务实训 实训项目一 电话预订服务 实训项目二 信函预订服务 实训项目三 电报、传真和电传服务 实训项目四 网络预订服务 实训项目五 更改预订服务 实训项目六 取消预订服务 模块二 前厅接待业务实训 实训项目一 填写入住登记表 实训项目二 散客接待服务 实训项目三 团队接待服务 实训项目四 VIP客人接待服务 实训项目五 行政楼层接待服务 实训项目六 贵重物品寄存服务 模块三 前台收银业务实训 实训项目一 外币兑换服务 实训项目二 支票结账服务 实训项目三 现金结账服务 实训项目四 信用卡结账服务 实训项目五 夜间审核 模块四 商务中心业务实训 实训项目一 传真收发服务 实训项目二 复印服务 实训项目三 打印服务 实训项目四 票务服务 实训项目五 会议室出租服务 模块五 前台其他系列服务实训 实训项目一 迎接客人服务 实训项目二 送别客人服务 实训项目三 行李服务 实训项目四 饭店代表服务 实训项目五 查询服务 实训项目六 留言服务 实训项目七 邮件服务 模块六 总机业务实训 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 模块七 督导层业务实训 实训项目一 培训计划的制订 实训项目二 客人投诉的处理 实训项目三 督导层的质量管理 附录一 常用前厅术语及解释 附录二 前厅服务日常接待用语(英汉对照) 附录三 前厅服务员国家职业标准 附录四 前厅客房服务常见问题的处理技巧 附录五 旅游饭店常用公共信息图形符号 参考文献

<<前厅服务实训教程>>

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>