

<<酒店前厅运转与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅运转与管理>>

13位ISBN编号：9787040166682

10位ISBN编号：7040166682

出版时间：2005-7

出版时间：高等教育出版社

作者：项园园 编

页数：204

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>

## <<酒店前厅运转与管理>>

### 内容概要

《新世纪高职专旅游服务类专业规划教材：酒店前厅运转与管理》在编写过程中，从实际出发，以酒店企业前厅部门为依托，从实际企业运作中吸取相关的实际内容，以科学严谨的态度，遵照国家标准、行业标准的要求，来编写的，使《新世纪高职专旅游服务类专业规划教材：酒店前厅运转与管理》具有实用性、科学性和可操作性。

## <<酒店前厅运转与管理>>

### 书籍目录

绪论第一章 酒店前厅概述第一节 前厅基础知识第二节 前厅部的组织机构和岗位职责第三节 前厅的布局和环境第四节 前厅人员素质要求案例分析：情人节的礼物实训案例第二章 客房预订第一节 客房预订服务概述第二节 客房预订的分类和程序第三节 客房预订的管理案例分析：超额预订失败以后实训案例第三章 前厅接待第一节 前厅接待概述第二节 宾客入住程序第三节 前厅接待的其他服务内容第四节 涉外登记管理案例分析：712房的访客实训案例第四章 前厅服务第一节 礼宾服务第二节 行李服务第三节 前厅问讯服务第四节 前厅结账服务第五节 大堂副理服务案例分析：行李箱上的小轱辘不见了实训案例第五章 总机与商务中心第一节 总机服务第二节 商务中心服务案例分析：客人来电感谢实训案例第六章 前厅销售与经营统计分析第一节 前厅销售第二节 前厅的客房价格管理第三节 前厅经营统计分析第四节 客史档案管理案例分析：区分时段的弹性客房价格实训案例第七章 前厅沟通与协调第一节 前厅沟通与协调概述第二节 前厅部与各部门的沟通与协调第三节 前厅的对客关系第四节 宾客投诉处理案例分析：妥善处理客人投诉，客人转怒为喜实训案例

## <<酒店前厅运转与管理>>

### 编辑推荐

《新世纪高职专旅游服务类专业规划教材：酒店前厅运转与管理》特点：一是侧重理论指导下的管理实务与运作；二是注重知识的应用性和可操作性；三是深入浅出，难易适度，学术性与普及性兼顾，理论性与应用性并重，知识性、科学性、实用性、创造性相结合，借以提高学生的专业技能和整体素质。

<<酒店前厅运转与管理>>

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>