

<<前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅管理>>

13位ISBN编号：9787040203394

10位ISBN编号：7040203391

出版时间：2006-11

出版时间：高等教育出版社

作者：刘伟

页数：312

字数：380000

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>

<<前厅管理>>

内容概要

《高等学校旅游管理专业课程教材：前厅管理》是高等学校旅游管理专业饭店管理方向系列课程教材，是在“面向21世纪课程教材”、“十五”国家级规划教材《前台与客房管理》的基础上，针对饭店管理方向教学需求编写而成的。

全书共有十二章，分别是：前厅部概述、前厅部管理人员及其管理技巧、预订管理、礼宾服务管理、总台接待管理、总台销售管理、收银业务管理、总台信息沟通、客户关系管理、房价管理、收益管理、酒店前厅经营管理的发展趋势。

为方便教学，《高等学校旅游管理专业课程教材：前厅管理》每章前均设计了“本章学习目的”和“关键词”，章后设计了“本章小结”、“思考题”、“案例分析”和“补充与提高”。

《高等学校旅游管理专业课程教材：前厅管理》可作为大专院校旅游管理专业及相关专业的教材，也可作为旅游职业教育、自学考试教材，还可供从事饭店客房管理实际工作的人员参考使用。

<<前厅管理>>

书籍目录

第1章 前厅部概述

第一节 前厅部的地位作用及主要任务

第二节 前厅部的组织结构

第三节 大堂与总服务台的设计

本章小结

思考题

补充与提高

第2章 前厅部管理人员及其管理技巧

第一节 前厅部管理人员的工作描述

第二节 前厅部管理人员的管理方法和技巧

本章小结

思考题

案例分析

第3章 预订管理

第一节 预订的方式与种类

第二节 预订渠道与酒店收费方式

第三节 预订业务管理

本章小结

思考题

补充与提高

第4章 礼宾服务管理

第一节 “金钥匙”理念：服务哲学与素质要求

第二节 门童的岗位职责与素质要求

第三节 行李服务管理

第四节 总机房服务与管理

第五节 商务中心

本章小结

思考题

案例分析

第5章 总台接待管理

第一节 总台接待业务流程

第二节 入住登记管理

第三节 提高总台服务质量的途径

第四节 客房分配

第五节 问讯与留言管理

第六节 商务楼层管理

本章小结

思考题

第6章 总台销售管理

第一节 客房状态的控制

第二节 总台销售艺术与技巧

本章小结

思考题

案例分析

补充与提高

<<前厅管理>>

第7章 收银业务管理

- 第一节 总台收银业务
- 第二节 结账业务管理
- 第三节 防止客人逃账技术
- 第四节 夜间稽核
- 第五节 贵重物品保管

本章小结

思考题

案例分析

第8章 总台信息沟通

- 第一节 客情预测表的传递
- 第二节 有关报表的制作-
- 第三节 前厅部与其他部门的信息沟通--
- 第四节 前厅部文件档案管理

本章小结

思考题

第9章 客户关系管理

- 第一节 大堂副理
- 第二节 客人投诉及其处理
- 第三节 客历档案的建立
- 第四节 与客人沟通的技巧

本章小结

思考题

案例分析

补充与提高

第10章 房价管理

- 第一节 影响客房定价的因素
- 第二节 客房定价目标
- 第三节 客房定价法与价格策略
- 第四节 房价体系与平均房价

本章小结

思考题

第11章 收益管理

- 第一节 收益管理的原理与功能
- 第二节 收益管理在酒店的应用

本章小结

思考题

案例分析

补充与提高

第12章 酒店前厅经营管理的发展趋势

- 第一节 21世纪前厅服务的发展趋势
- 第二节 21世纪前厅部经营管理的发展趋势

本章小结

思考题

附录1前厅部常用英语

附录2前厅部新员工培训检查表

参考文献和网站

<<前厅管理>>

章节摘录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的地位作用及主要任务 一、前厅部的地位和作用

前厅部 (Front Office) 是招徕并接待客人, 推销客房及餐饮等酒店服务, 同时为客人提供各种综合服务的部门。

前厅部的工作对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。

第一, 前厅部是酒店的营业橱窗, 反映酒店的整体服务质量。

一家酒店服务质量和档次的高低, 从前厅部就可以反映出来。

有一位顾客曾经说道: “每当我们走进一家旅游酒店, 不用看它的星级铜牌, 也不用问它的业主是谁, 凭我们‘四海为家’的经验, 通常就可以轻而易举地‘嗅’出这家酒店是否为合资酒店, 是否由外方管理以及大致星级水平……”正是从这个意义上讲, 有人把前厅誉为酒店的“脸面”, 这张脸是否“漂亮”, 不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度, 更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

第二, 前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方。

前厅部是客人抵店后首先接触的部门, 因此, 它是给客人留下第一印象的地方。

从心理学上讲, 第一印象非常重要, 客人总是带着这种第一印象来评价一个酒店的服务质量。

如果第一印象好, 那么即使在住宿期间遇到有不如意的地方, 他也会认为这是偶尔发生的, 可以原谅; 反之, 他就认为这家酒店出现这类服务质量差的事是必然的, 酒店在他心目中的不良形象就很难改变, 而且他还会对酒店服务横挑鼻子竖挑眼。

此外, 客人离开酒店时也是从前厅部离开的, 因此, 这里也是给客人留下最后印象的地方, 而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。

最后印象的好坏, 在很大程度上取决于前厅部服务员的礼貌礼节和服务质量。

如果服务员态度不好, 办事效率不高, 就会给客人留下不良的最后的印象, 使酒店在客人住店期间为其所提供的良好服务“前功尽弃”。

.....

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>