

<<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

13位ISBN编号：9787115259592

10位ISBN编号：7115259593

出版时间：2011-8

出版时间：人民邮电

作者：袁照烈

页数：236

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>

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

### 内容概要

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》以精细化、规范化和实用化为原则,细化了酒店前厅部的八大工作事项。

具体内容包括前厅部岗位设置与规范制度设计、预订服务精细化管理、接待服务精细化管理、礼宾服务精细化管理、车队服务精细化管理、话务服务精细化管理、委托代办服务精细化管理、商务中心服务精细化管理和收银服务精细化管理。

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》体例新颖、内容全面、层次结构清晰,是帮助酒店提升管理和服务水平的有效工具。

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》适合酒店管理人员、酒店前厅部从业人员、高校酒店管理专业学生等各类人员参考和使用,也可以作为酒店前厅部一线人员的培训教材。

书籍目录

第一章 前厅部岗位与规范制度设计

第一节 前厅部服务事项与岗位设置

一、前厅部服务事项

二、前厅部岗位设置

第二节 前厅部岗位职责描述

一、客务总监岗位职责

二、前厅部经理岗位职责

三、前厅部副经理岗位职责

四、前厅大堂副理岗位职责

第三节 前厅部岗位绩效考核量表

一、客务总监绩效考核量表

二、前厅部经理绩效考核量表

三、前厅部副经理绩效考核量表

四、前厅大堂副理绩效考核量表

第四节 前厅部服务标准与服务规范

一、前厅部服务标准

二、前厅部培训规范

三、前厅部仪容礼貌规范

四、前厅部员工行为规范

第五节 前厅部工作程序与关键问题

一、办理贵宾入住程序与关键问题

二、办理贵宾离店程序与关键问题

三、处理客人投诉程序与关键问题

四、发生火警处理程序与关键问题

五、住客生病处理程序与关键问题

六、住客受伤处理程序与关键问题

七、突然停电处理程序与关键问题

八、解决客人特殊需求程序与关键问题

九、客人丢失物品处理程序与关键问题

十、客人遗留物品处理程序与关键问题

第六节 前厅部精细化管理制度设计

一、前厅部员工工作制度

二、前厅部例会管理制度

三、前厅部办公设备管理办法

第二章 预订服务精细化管理

第一节 预订服务工作任务与岗位设置

一、预订服务工作任务

二、预订服务岗位设置

第二节 预订服务岗位职责描述

一、预订处主管岗位职责

二、预订处领班岗位职责

三、预订处预订员岗位职责

第三节 预订服务岗位绩效考核量表

一、预订处主管绩效考核量表

二、预订处领班绩效考核量表

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

### 三、预订处预订员绩效考核量表

#### 第四节 预订工作程序与关键问题

##### 一、网络预订工作程序与关键问题

##### 二、电话预订工作程序与关键问题

##### 三、团队预订工作程序与关键问题

#### 第五节 预订服务标准与服务规范

##### 一、电话预订服务标准

##### 二、长住客订房服务规范

##### 三、预订工作岗位服务规范

##### 四、处理特殊预订服务规范

##### 五、处理取消预订服务规范

##### 六、处理超额预订服务规范

#### 第六节 预订服务常用文书与表单

##### 一、散客客房预订单

##### 二、团队客房预订单

##### 三、重要客人预订单

##### 四、客房预订确认函

##### 五、取消预订回复函

##### 六、优惠房价申请单

##### 七、预订人员工作交接表

##### 八、一周用房滚动预报表

#### 第七节 提升服务质量问题解决方案

##### 一、酒店预订工作实施方案

##### 二、超额预订预防及处理方案

##### 三、预订失约处理与控制方案

### 第三章 接待服务精细化管理

#### 第一节 接待服务工作任务与岗位设置

##### 一、接待服务工作任务

##### 二、接待服务岗位设置

#### 第二节 接待服务岗位职责描述

##### 一、接待处主管岗位职责

##### 二、接待处领班岗位职责

##### 三、接待处接待员岗位职责

#### 第三节 接待服务岗位绩效考核量表

##### 一、接待处主管绩效考核量表

##### 二、接待处领班绩效考核量表

##### 三、接待处接待员绩效考核量表

#### 第四节 接待工作程序与关键问题

##### 一、散客接待程序与关键问题

##### 二、团队接待程序与关键问题

##### 三、客人验证程序与关键问题

##### 四、外宾验证程序与关键问题

##### 五、散客离店程序与关键问题

##### 六、团队离店程序与关键问题

#### 第五节 接待服务标准与服务规范

##### 一、散客接待服务规范

##### 二、团队接待服务规范

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

三、VIP客人接待服务规范

四、住宿登记服务规范

五、换房处理服务规范

六、客人留言处理服务规范

七、客人投诉处理服务规范

八、客人特殊需求服务规范

第六节 接待服务常用文书与表单

一、日抵达客人名单

二、机场接机确认函

三、当日到达客人表

四、客人入住登记表

五、VIP客人接待通知单

六、团队接待通知单

七、团队住宿登记表

八、客房续住通知单

九、日离店客人名单

十、住客领物通知单

第七节 提升服务质量问题解决方案

一、酒店会议接待方案

二、酒店VIP客人接待方案

三、接待常见问题处理方案

第四章 礼宾服务精细化管理

第一节 礼宾服务工作任务与岗位设置

一、礼宾服务工作任务

二、礼宾服务岗位设置

第二节 礼宾服务岗位职责描述

一、礼宾处主管岗位职责

二、礼宾处领班岗位职责

三、礼宾处门童岗位职责

四、礼宾处行李员岗位职责

五、礼宾处机场代表岗位职责

第三节 礼宾服务岗位绩效考核量表

一、礼宾处主管绩效考核量表

二、礼宾处领班绩效考核量表

三、礼宾处门童绩效考核量表

四、礼宾处行李员绩效考核量表

五、礼宾处机场代表绩效考核量表

第四节 礼宾工作程序与关键问题

一、酒店迎宾服务程序与关键问题

二、散客入店行李服务程序与关键问题

三、散客离店行李服务程序与关键问题

四、团队入店行李服务程序与关键问题

五、团队离店行李服务程序与关键问题

六、客人行李寄存服务程序与关键问题

七、寄存行李发放服务程序与关键问题

第五节 礼宾服务标准与服务规范

一、迎宾服务规范

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

- 二、雨伞租借服务规范
- 三、机场送机服务规范
- 四、行李寄存发放服务规范
- 第六节 礼宾服务常用文书与表单
  - 一、行李寄存卡
  - 二、团队行李登记表
  - 三、行李工作日报表
  - 四、信件传送记录表
  - 五、机场接机记录表
- 第七节 提升服务质量问题解决方案
  - 一、大堂环境维护方案
  - 二、客人订车服务方案
  - 三、行李破损丢失处理方案
- 第五章 车队服务精细化管理
  - 第一节 车队服务工作任务与岗位设置
    - 一、车队服务工作任务
    - 二、车队服务岗位设置
  - 第二节 车队服务岗位职责描述
    - 一、车队队长岗位职责
    - 二、调度员岗位职责
    - 三、司机岗位职责
  - 第三节 车队服务岗位绩效考核量表
    - 一、车队队长绩效考核量表
    - 二、调度员绩效考核量表
    - 三、司机绩效考核量表
  - 第四节 车队工作程序与关键问题
    - 一、提供租车服务程序与关键问题
    - 二、机场接机服务程序与关键问题
    - 三、为客人订出租车服务程序与关键问题
  - 第五节 车队服务标准与服务规范
    - 一、租车服务规范
    - 二、司机服务标准
    - 三、车辆管理服务规范
    - 四、值班室管理服务规范
  - 第六节 车队服务常用文书与表单
    - 一、酒店车辆申请单
    - 二、接送车辆预订单
    - 三、调度员交接班日志
  - 第七节 提升服务质量问题解决方案
    - 一、应急用车服务处理方案
    - 二、车队服务质量提升方案
- 第六章 话务服务精细化管理
  - 第一节 话务服务工作任务与岗位设置
    - 一、话务服务工作任务
    - 二、话务服务岗位设置
  - 第二节 话务服务岗位职责描述
    - 一、话务中心主管岗位职责

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

- 二、话务中心领班岗位职责
- 三、话务中心话务员岗位职责
- 第三节 话务服务岗位绩效考核量表
  - 一、话务中心主管绩效考核量表
  - 二、话务中心领班绩效考核量表
  - 三、话务中心话务员绩效考核量表
- 第四节 话务工作程序与关键问题
  - 一、转接电话程序与关键问题
  - 二、叫醒服务程序与关键问题
  - 三、电话留言程序与关键问题
  - 四、电话咨询服务程序与关键问题
  - 五、停电话务处理程序与关键问题
  - 六、“请勿打扰”服务程序与关键问题
  - 七、开通长途电话服务程序与关键问题
- 第五节 话务服务标准与服务规范
  - 一、叫醒服务规范
  - 二、转接电话服务规范
  - 三、火警电话处理规范
  - 四、回答客人问题及查询服务规范
- 第六节 话务服务常用文书与表单
  - 一、总机工作日志
  - 二、长途电话费用单
  - 三、客人电话留言单
  - 四、话务员交接班登记表
- 第七节 提升服务质量问题解决方案
  - 一、特殊电话处理方案
  - 二、电话接听服务提升方案
- 第七章 委托代办服务精细化管理
  - 第一节 委托代办服务工作任务与岗位设置
    - 一、委托代办服务工作任务
    - 二、委托代办服务岗位设置
  - 第二节 委托代办服务岗位职责描述
    - 一、委托代办主管岗位职责
    - 二、委托代办领班岗位职责
    - 三、委托代办专员岗位职责
    - 四、委托代办票务员岗位职责
  - 第三节 委托代办服务岗位绩效考核量表
    - 一、委托代办主管绩效考核量表
    - 二、委托代办领班绩效考核量表
    - 三、委托代办专员绩效考核量表
    - 四、委托代办票务员绩效考核量表
  - 第四节 委托代办工作程序与关键问题
    - 一、委托送物服务程序与关键问题
    - 二、委托代购服务程序与关键问题
    - 三、委托代寄服务程序与关键问题
    - 四、委托代取服务程序与关键问题
    - 五、委托代订餐服务程序与关键问题

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

- 六、委托代订报服务程序与关键问题
- 七、委托代订票服务程序与关键问题
- 八、委托代办旅游服务程序与关键问题
- 九、委托代印名片服务程序与关键问题
- 十、委托转交物品服务程序与关键问题
- 十一、处理住客留言服务程序与关键问题
- 第五节 委托代办服务标准与服务规范
  - 一、委托代办服务规范
  - 二、票务委托服务规范
  - 三、委托处理访客留言服务规范
  - 四、访客委托留物转交服务规范
- 第六节 委托代办服务常用文书与表单
  - 一、代办委托书
  - 二、委托代办记录表
  - 三、委托代办交班簿
  - 四、客人留物登记表
  - 五、物品转交委托书
  - 六、客人对外留言单
- 第七节 提升服务质量问题解决方案
  - 一、物品转交服务方案
  - 二、特殊留言处理方案
- 第八章 商务中心服务精细化管理
  - 第一节 商务中心服务工作任务与岗位设置
    - 一、商务中心服务工作任务
    - 二、商务中心服务岗位设置
  - 第二节 商务中心服务岗位职责描述
    - 一、商务中心主管岗位职责
    - 二、商务中心领班岗位职责
    - 三、商场领班岗位职责
    - 四、商务中心文员岗位职责
    - 五、商务中心接待员岗位职责
    - 六、商务中心营业员岗位职责
  - 第三节 商务中心服务岗位绩效考核量表
    - 一、商务中心主管绩效考核量表
    - 二、商务中心领班绩效考核量表
    - 三、商场领班绩效考核量表
    - 四、商务中心文员绩效考核量表
    - 五、商务中心接待员绩效考核量表
    - 六、商务中心营业员绩效考核量表
  - 第四节 商务中心工作程序与关键问题
    - 一、复印服务程序与关键问题
    - 二、打字服务程序与关键问题
    - 三、上网服务程序与关键问题
    - 四、借用物品程序与关键问题
    - 五、翻译服务程序与关键问题
    - 六、发送传真服务程序与关键问题
    - 七、接收传真服务程序与关键问题



## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

- 八、电脑出租服务程序与关键问题
- 九、商场导购服务程序与关键问题
- 十、会议室出租服务程序与关键问题
- 第五节 商务中心服务标准与服务规范
  - 一、商务中心服务规范
  - 二、设备租用服务规范
  - 三、接收传真服务规范
  - 四、商场营业员服务规范
- 第六节 商务中心服务常用文书与表单
  - 一、设备租用协议书
  - 二、传真收发记录表
  - 三、物品借还登记表
- 第七节 提升服务质量问题解决方案
  - 一、酒店商场服务提升方案
  - 二、电脑设备应急处理方案
  - 三、客人要求退换货处理方案
- 第九章 收银服务精细化管理
  - 第一节 收银服务工作任务与岗位设置
    - 一、收银服务工作任务
    - 二、收银服务岗位设置
  - 第二节 收银服务岗位职责描述
    - 一、收银处主管岗位职责
    - 二、收银处领班岗位职责
    - 三、收银处收银员岗位职责
    - 四、收银处外币兑换员岗位职责
  - 第三节 收银服务岗位绩效考核量表
    - 一、收银处主管绩效考核量表
    - 二、收银处领班绩效考核量表
    - 三、收银处收银员绩效考核量表
    - 四、收银处外币兑换员绩效考核量表
  - 第四节 收银工作程序与关键问题
    - 一、散客结算程序与关键问题
    - 二、团队结算程序与关键问题
    - 三、信用卡结算程序与关键问题
    - 四、支票结算程序与关键问题
    - 五、外币兑换程序与关键问题
  - 第五节 收银服务标准与服务规范
    - 一、收银操作服务规范
    - 二、外币兑换服务规范
    - 三、前厅现金管理规范
  - 第六节 收银服务常用文书与表单
    - 一、押金收据丢失登记表
    - 二、每日前厅收入日报表
    - 三、收银交接班日志表
    - 四、发票使用登记表
    - 五、外币兑换记录表
    - 六、零钱兑换记录表

第七节 提升服务质量问题解决方案

- 一、长、短款紧急处理方案
- 二、收银服务质量提升方案

## <<酒店前厅部精细化管理与服务规范>>

### 编辑推荐

职责与绩效：描述岗位职责，设计绩效量表      程序与关键：给出工作程序，指出关键问题  
标准与规范：制定执行标准，细化操作规范      文书与表单：制作工具表单，列出文书示范      问题  
与方案：提升服务质量，提供解决方案      职责与绩效      程序与关键      标准与规范      文书与表  
单      问题与方案

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>