

<<酒店收银员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店收银员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115296535

10位ISBN编号：7115296537

出版时间：2012-11

出版单位：人民邮电出版社

作者：王兰会

页数：147

字数：80000

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>

<<酒店收银员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店收银员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒店收银的服务准备,前厅、餐厅、康乐三大部门的收银服务,以及外币兑换和票账管理等工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分的标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图,使得内容既生动有趣又具有可操作性。

《酒店收银员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店收银部门管理人员、一线收银员工尤其是新进员工,以及酒店培训师阅读和使用。

<<酒店收银员精细化操作手册>>

作者简介

作者王兰会，知名酒店管理咨询专家，十几年来一直从事企业人力资源管理实务方面的研究与开发工作，在企业人力资源管理咨询、企业E-learning培训课程开发、企业培训教材与课程开发、大学管理课程课件开发、数位教学与学习设计等方面具有丰富的理论知识和实践经验。

<<酒店收银员精细化操作手册>>

书籍目录

第一章 服务准备3项工作

工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表的步骤与规范
2. 整理仪容仪表的考核评分标准

工作二：交接班

1. 交接班的步骤与规范
2. 交接班的考核评分标准

工作三：领取备用金

1. 领取备用金的步骤与规范
2. 领取备用金的考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 如何规范仪容仪表
2. 如何在服务时注重礼仪
3. 如何树立收银道德意识
4. 如何管理各类收银单据

第二章 前厅收银14项工作

工作一：早班收银

1. 早班收银的步骤与规范
2. 早班收银的考核评分标准

工作二：中班收银

1. 中班收银的步骤与规范
2. 中班收银的考核评分标准

工作三：晚班收银

1. 晚班收银的步骤与规范
2. 晚班收银的考核评分标准

工作四：收取押金

1. 收取押金的步骤与规范
2. 收取押金的考核评分标准

工作五：信用卡预授权

1. 信用卡预授权的步骤与规范
2. 信用卡预授权的考核评分标准

工作六：散客结账

1. 散客结账的步骤与规范
2. 散客结账的考核评分标准

工作七：旅行团队结账

1. 旅行团队结账的步骤与规范
2. 旅行团队结账的考核评分标准

工作八：会议团队结账

1. 会议团队结账的步骤与规范
2. 会议团队结账的考核评分标准

工作九：长包房结账

1. 长包房结账的步骤与规范
2. 长包房结账的考核评分标准

工作十：贵宾房结账

1. 贵宾房结账的步骤与规范

<<酒店收银员精细化操作手册>>

2. 贵宾房结账的考核评分标准

工作十一：支票结算

1. 支票结算的步骤与规范

2. 支票结算的考核评分标准

工作十二：信用卡结算

1. 信用卡结算的步骤与规范

2. 信用卡结算的考核评分标准

工作十三：开具发票

1. 开具发票的步骤与规范

2. 开具发票的考核评分标准

工作十四：协议客户挂账支付

1. 协议客户挂账支付的步骤与规范

2. 协议客户挂账支付的考核评分标准

问题：前厅收银问题应对

1. 如何处理换房单

2. 如何处理加床单

3. 如何正确查验支票

4. 如何避免客人逃账

5. 如何处理客人代付款

6. 如何处理优惠券支付

7. 如何处理早餐费预付

8. 如何处理客人延时离店

9. 旅行社协议客户如何挂账

10. 如何辨别境外信用卡的真伪

11. 如何处理客人拒付的情况

12. 如何在收银系统出故障时结账

第三章 餐厅、康乐收银10项工作

工作一：餐厅收银

1. 餐厅收银的步骤与规范

2. 餐厅收银的考核评分标准

工作二：宴会收银

1. 宴会收银的步骤与规范

2. 宴会收银的考核评分标准

工作三：KTV歌舞厅收银

1. KTV歌舞厅收银的步骤与规范

2. KTV歌舞厅收银的考核评分标准

工作四：桑拿室收银

1. 桑拿室收银的步骤与规范

2. 桑拿室收银的考核评分标准

工作五：台球厅收银

1. 台球厅收银的步骤与规范

2. 台球厅收银的考核评分标准

工作六：游泳馆收银

1. 游泳馆收银的步骤与规范

2. 游泳馆收银的考核评分标准

工作七：保龄球馆收银

1. 保龄球馆收银的步骤与规范

<<酒店收银员精细化操作手册>>

2. 保龄球馆收银的考核评分标准

工作八：住店客人挂账

1. 住店客人挂账的步骤与规范
2. 住店客人挂账的考核评分标准

工作九：非住店客人挂账

1. 非住店客人挂账的步骤与规范
2. 非住店客人挂账的考核评分标准

工作十：清算

1. 清算的步骤与规范
 2. 清算的考核评分标准
- #### 问题：餐厅、康乐收银问题应对

1. 如何处理酒店员工签账
2. 如何处理收款找零差错
3. 如何辨别人民币的真伪

第四章 外币兑换2项工作

工作一：现金兑换

1. 现金兑换的步骤与规范
2. 现金兑换的考核评分标准

工作二：旅行支票兑换

1. 旅行支票兑换的步骤与规范
2. 旅行支票兑换的考核评分标准

问题：外币兑换问题应对

1. 如何辨别外币真伪
2. 如何处理特殊外币兑换
3. 如何有效管理兑换水单

第五章 票账管理4项工作

工作一：建立客账

1. 建立客账的步骤与规范
2. 建立客账的考核评分标准

工作二：管理消费凭证

1. 管理消费凭证的步骤与规范
2. 管理消费凭证的考核评分标准

工作三：催收欠款

1. 催收欠款的步骤与规范
2. 催收欠款的考核评分标准

工作四：投放现金袋

1. 投放现金袋的步骤与规范
2. 投放现金袋的考核评分标准

问题：票账管理问题应对

1. 如何管理备用金
2. 如何管理发票、单据
3. 如何准确快速地清点现金
4. 如何处理收银累计出现的长短款

<<酒店收银员精细化操作手册>>

编辑推荐

明星咨询师——弗布克团队的又一人力资源力作！

——如何处理客人延时离店？

——如何辨别境外信用卡的真伪？

——如何处理客人拒付的情况？

——如何处理收银累计出现长短款？

.....42个工作事项规范,42个考核评分标准,40个服务问题解析,对收银人员在日常工作中所遇到的问题进行精细化解答,最科学、最全面的操作宝典！

<<酒店收银员精细化操作手册>>

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>