

<<前厅技能实训>>

图书基本信息

书名：<<前厅技能实训>>

13位ISBN编号：9787301125885

10位ISBN编号：7301125887

出版时间：2007-8

出版单位：北京大学

作者：刘斐

页数：210

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>

## <<前厅技能实训>>

### 内容概要

前厅部是酒店的对客服务中心，也是与其他部门的联络中心和指挥中心，因此被称为酒店的“大脑”和“中枢神经”。

因此，前厅部在酒店具有极其重要的地位，做好前厅部的管理工作，对于提高酒店的服务质量和经济效益具有重要意义。

为此笔者在教学实践的基础上，编写了这本实训指导书。

本书对酒店的前厅部相关的理论知识和操作知识进行了系统的阐述，并以实训项目为基本单元，共分为8章，主要介绍了前厅部概述、预订服务、接待服务、问询服务、礼宾服务、总机服务、商务中心服务、收银服务等内容。

本书在内容的编排上充分考虑到从实用性出发，设置的实训项目清晰简洁。

在每一个实训项目中，对实训项目的实训目的、实训要求、实训时间安排、实训准备、实训操作流程和实训的规范操作步骤等方面进行了详细的说明。

并且将国家有关职业资格证书所规定的职业标准融入教材，既能够充分满足旅游院校实训教学需要，又可作为学生参加并通过职业资格证书的辅导资料，还可以作为企业培训教材和其他人员自学使用。

## &lt;&lt;前厅技能实训&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部的认识 一、酒店前厅的概念 二、前厅部的组织机构  
三、前厅部的功能 四、前厅部的地位 第二节 前厅各岗位职责 一、前厅部经理 二、前厅  
部副经理 三、大堂副理 四、前台 五、预订 六、礼宾 七、商务中心 八、总机  
第三节 对前厅服务员的要求 一、前厅服务人员的仪容仪表要求 二、前厅服务人员的礼貌要  
求 三、前厅服务人员的举止仪态要求 四、前厅服务人员的素质要求 第四节 酒店员工服务忌  
语 一、服务员应戒的四种忌语 二、服务人员服务忌语列举 三、服务员与客人沟通的八忌

第二章 预订服务 第一节 预订服务基础知识 第二节 预订业务操作规程 第三章 接待服务 第一节 接  
待服务基础知识 第二节 接待业务操作规程 第四章 问询服务 第一节 问询服务基础知识 第二节 问  
询业务操作规程 第五章 礼宾服务 第一节 礼宾服务基础知识 第二节 礼宾业务操作规程 第六章 总机  
服务 第一节 总机服务基础知识 第二节 总机业务操作规程 第七章 商务中心服务 第一节 商务中心  
服务基础知识 第二节 商务中心业务操作规程 第八章 收银服务 第一节 收银服务基础知识 一、  
总台收银岗位服务项目 二、前台收银处的管理 三、管理客人账户礼仪 四、退房礼仪  
五、结账礼仪 六、总台收银岗位工作流程 七、总台收银岗位业务流程 第二节 收银业务操作  
规程 附录1 前厅常用术语介绍 附录2 前厅服务员(中级)考核试题参考文献

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>