

<<饭店服务基本功实训>>

图书基本信息

书名：<<饭店服务基本功实训>>

13位ISBN编号：9787302170297

10位ISBN编号：7302170290

出版时间：2008-4

出版时间：清华大学出版社

作者：贾海芝 编

页数：192

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>

<<饭店服务基本功实训>>

内容概要

饭店服务基本功实训是饭店服务与管理专业教学的重要组成部分。

本书涵盖了饭店基本服务技能，共分为八篇：礼仪基本功、前厅服务基本功、客房服务基本功、餐饮服务基本功、调酒基本功、茶艺基本功、插花基本功、英语口语基本功，为饭店管理专业与旅游管理专业学生必备的专业基本功实训内容，同时，各篇还可用于配合相应课程的实训教学。

本书从“训练目标”、“准备工作”、“操作程序”、“模拟练习”、“考核标准”几方面组织实训内容，学生按步骤领会操作要领，进行模拟训练；教师按要求对学生进行技能指导和考核。

本教程适用于高职院校饭店管理专业与旅游管理专业的学生进行职业技能训练，也可作为饭店员工培训、国家职业技能鉴定的培训用书。

<<饭店服务基本功实训>>

书籍目录

第1篇 礼仪基本功 训练项目：美容、化妆 训练项目二：脸型、发式 训练项目三：服饰、着装
训练项目四：站姿 训练项目五：走姿 训练项目六：坐姿 训练项目七：眼神 训练项目八：微笑
训练项目九：手势 训练项目十：蹲下拾物 训练项目十一：称呼 训练项目十二：接打电话
训练项目十三：交谈 训练项目十四：握手 训练项目十五：交换名片 第2篇 前厅服务基本功 训
练项目：散客电话客房预订 训练项目二：婉拒预订 训练项目三：使用计算机完成散客订房程序
训练项目四：客人抵店前的准备工作 训练项目五：散客抵店门前迎（送）服务 训练项目六：
散客抵店行李服务 训练项目七：为住客办理行李寄存 训练项目八：无预订散客人住登记 训练项
目九：有预订散客人住登记 训练项目十：客人称已订房，但查不到订单时的处理 训练项目十一：散
客要求换房时的处理 训练项目十二：客人抵店，为其保留的客房已出租时的处理 训练项目十三：
电话留言服务 训练项目十四：问询服务 训练项目十五：转接电话 训练项目十六：商务中心服务
训练项目十七：客人行李被送错时的处理 训练项目十八：客人称行李丢失后的处理 训练项目十九：
散客离店结账 训练项目二十：针对散客特点推销不同档次的客房 训练项目二十一：妥善处理常
见的客人投诉 第3篇 客房服务基本功 训练项目：楼层迎宾服务 训练项目二：会客服务 训练项目
三：客房小酒吧服务 训练项目四：擦鞋服务 训练项目五：洗衣服务 训练项目六：租借物品服务
训练项目七：查房服务 训练项目八：敲门进房 训练项目九：准备布草车 训练项目十：吸尘器的
使用 训练项目十一：撤床 训练项目十二：西式铺床 训练项目十三：中式铺床 训练项目十四：
卧室的清扫 训练项目十五：卫生间的清扫 训练项目十六：开夜床服务 训练项目十七：小整服务
训练项目十八：空房的清扫 第4篇 餐饮服务基本功 第5篇 调酒基本功 第6篇 茶艺基本功 第7
篇 插花基本功 第8篇 英语口语基本功 参考文献

<<饭店服务基本功实训>>

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>