

<<酒店英语服务实训>>

图书基本信息

书名：<<酒店英语服务实训>>

13位ISBN编号：9787302177456

10位ISBN编号：7302177457

出版时间：2008-8

出版时间：清华大学出版社

作者：胡扬政 编

页数：299

字数：449000

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>

<<酒店英语服务实训>>

内容概要

本书为北京市高等教育精品教材立项项目。

本教材根据酒店，特别是五星级酒店对酒店人的需求特点而编写。

作者以学习者酒店英语工作技能发展为中心，将英语语言习得与岗位服务功能相结合，将相同岗位不同的英语服务技能构成若干实训项目，以不同的岗位服务功能构成若干饭店英语服务实训模块，通过这些模块的综合实践，提高新的酒店人的酒店英语实用职业技能，包括：用英语与客人交流沟通的能力，酒店英语礼仪服务得体应用能力，酒店英语服务实际操作技能，用英语处理投诉的能力，用英语解决突发事件的应变能力以及用英语进行个性化服务的能力。

通过酒店服务案例实训，“案例与提高”和“酒店经理点评”等栏目进一步培养学生的创新服务能力。

《现代酒店实用英语》和《酒店英语服务实训》为配套教材，前者供课堂教学使用，后者用于模拟实训和酒店岗位实训。

<<酒店英语服务实训>>

书籍目录

实训模块一 前台服务（一） 技能实训1 客房预订服务 技能实训2 入住登记服务 技能实训3 延
宿和换房服务 实训模块二 前台服务（二） 技能实训4 处理投诉和回应客人要求的服务 技能实训5
外币兑换服务 技能实训6 结账退宿服务 实训模块三 礼宾服务 技能实训7 陪送客人 技能实训8
介绍设施和服务 技能实训9 其他礼宾服务 实训模块四 客房服务（一） 技能实训10 打扫房间
技能实训11 晚床服务和加床服务 技能实训12 洗衣服务 实训模块五 客房服务（二） 技能实训13
客房送餐服务 技能实训14 维修服务 技能实训15 客房其他服务 实训模块六 餐饮服务 技能实
训16 餐台预订 技能实训17 餐厅用餐服务 实训模块七 酒吧服务 技能实训18 常规服务 技能
实训19 应对突发事件 实训模块八 总机服务 技能实训20 转接电话 技能实训21 其他服务 实训
模块九 商务中心服务（一） 技能实训22 文秘服务 技能实训23 收发传真服务 实训模块十 商
务中心服务（二） 技能实训24 票务服务 技能实训25 委托代办服务 实训模块十一 康乐服务
技能实训26 康体服务 技能实训27 保健服务 技能实训28 洗浴服务 技能实训29 娱乐服务 实
训模块十二 会展服务 技能实训30 会议服务 技能实训31 展览服务 实训模块十三 购物服务
技能实训32 购物（一） 技能实训33 购物（二） 实训模块十四 其他服务 技能实训34 失物招
领服务 技能实训35 寄存服务 技能实训36 介绍旅游信息 技能实训37 托婴服务 参考文献

<<酒店英语服务实训>>

编辑推荐

本书特色： 本书根据酒店，特别是五星级酒店对酒店人的需求特点而编写：以发展学习者的酒店职业英语技能为中心，将英语语言习得与岗位服务功能相结合，以同一岗位、不同场景的英语服务技能构成实训项目，以不同岗位的服务功能构成实训模块。通过这些模块的综合实践，提高学习者的英语沟通能力。

<<酒店英语服务实训>>

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>