

<<前厅、客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅、客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787302227021

10位ISBN编号：7302227020

出版时间：2010-7

出版时间：清华大学出版社

作者：林璧属 编

页数：269

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、客房服务与管理>>

内容概要

本书分为三篇。

上篇是饭店前厅、客房服务的流程设计，将前厅、客房服务流程化，根据业务需要设计总服务台的预订、接待、问讯流程，大堂、总机和商务服务则作为前厅服务的有机组成部分，客房服务流程以清洁保养、物品配备为流程设计依据，账务服务则以收银业务流程为主线，结合宾客信用控制来考虑；中篇则根据前厅、客房涉及的业务，重点探讨如何进行有效的前厅、客房服务管理，既强调客房服务等日常业务的服务管理，宾客投诉与质量管理，又把前厅、客房设计与环境管理列入其中；下篇在介绍饭店收益管理原理与方法的基础上，结合客房定价与客房销售策略探讨饭店的收益管理实务。

本书可作为高职高专酒店管理专业的教材，同时也可作为酒店从业者的参考手册。

<<前厅、客房服务与管理>>

书籍目录

上篇 饭店前厅、客房服务 第一章 饭店前厅服务 第一节 前厅部的地位与功能 一、前厅部的地位 二、前厅服务的主要特点 三、前厅部的功能 第二节 前厅部预订服务 一、预订的渠道 二、预订的方式 三、预订的种类 四、客房预订的程序 第三节 前厅部接待服务 一、接待准备 二、办理入住登记手续的目的与要求 三、入住登记程序 四、入住登记中的注意事项 五、问讯服务 六、查询服务 七、留言服务 八、邮件的处理 第四节 前厅部大堂服务 一、宾客迎送服务 二、行李服务 三、委托代办服务 第五节 前厅部总机与商务服务 一、总机服务 二、商务中心服务 本章小结 关键概念 课堂讨论题 复习思考题 第二章 饭店客房服务 第一节 客房部的地位、作用与工作任务 一、客房部的地位、作用 二、客房部的工作任务 第二节 客房清洁服务 一、客房的清洁保养 二、公共区域主要部位的清洁工作 第三节 客房物品配备 本章小结 关键概念 课堂讨论题 复习思考题 第三章 前厅账务服务 第一节 结账服务 一、前台收银业务范围及其特点 二、客账建立与核收 三、客账累计 四、客账结算 五、外币兑换服务 第二节 宾客信用控制 一、现金支付方式 二、支票支付方式 三、信用卡支付方式 四、转账(挂账)方式 五、有价订房凭证方式 六、其他人代付方式 第三节 账务处理与贵重物品保管 一、夜审及营业报表编制 二、特殊情况处理 三、贵重物品保管服务 本章小结 关键概念 课堂讨论题 复习思考题 中篇 饭店前厅与客房服务管理 下篇 饭店客房房价与收益管理 参考文献 后记

<<前厅、客房服务与管理>>

章节摘录

(4) 待宾客取走邮件或信函后, 问讯员应立即撤掉原先放入钥匙格内的“留言单”, 以免混淆, 影响对客服务质量。

(5) 若在住客中找不到收件人, 问讯员须查阅当日抵店宾客名单和未来几天的预订单或预订记录簿, 查看宾客是否即将抵店。

如果是, 则在该邮件、信函正面注明宾客抵店日期, 然后妥善存放在专用的信箱内, 待宾客入住时转交宾客。

(6) 若仍查找不到收件人, 问讯员应核对“离店宾客名单”和“邮件转寄单”, 如果确认宾客已离店, 则应按照客史档案卡上的资料信息或转寄要求将邮件、信函转发给宾客。

(7) 若再查找不到收件人, 问讯员应将邮件按收件人姓名字母顺序排列存放在信箱内。

此后两星期内, 每天每班指定一名问讯员在当日住客名单及预订抵店宾客名单中继续查找, 直至找到为止。

若两周内仍查找不到, 则将该邮件、信函退回邮局处理。

(8) 对于挂号类、快递、电报类的邮件, 问讯员应尽快转交宾客。

按上面程序仔细查找收件人, 若找不到收件人, 不宜将邮件在饭店保存过久, 可考虑在四五天后退回原发出单位。

(9) 对于错投类邮件、信函, 问讯员应在邮件上贴好退批条, 说明原因, 集中由邮递员取走。若属挂号或快递类错投, 应尽量在接收时确认该邮件收件人不是本店住客而拒收。

若当时不能作出决定, 则应向邮递员声明, 暂时代收, 并请其在投递记录栏内注明, 然后按上述规定程序处理。

(10) 对于“死信”的处理, 问讯员应退回邮局处理或按规定由相关人员用碎纸机销毁, 任何人不得私拆“死信”。

(11) 对于手送类邮件的处理, 问讯员应首先在专门的登记本上做记录, 内容包括递信人姓名、地址、送来何物及收件人房号、姓名等, 并在宾客来取时请其签字。

问讯员原则上不应转交极其贵重的物品或现金, 此类物品最好由送物者本人亲自转交当事人。

前厅一般不接受挂号信和包裹的寄发, 问讯员在接收到宾客送来准备发出的信函时, 应按有关规定办理。

第四节 前厅部大堂服务 前厅部大堂服务一般由前厅部的大堂服务处或礼宾服务处完成, 前厅部为宾客所提供的服务项目和管辖范围因其所属饭店的规模、种类不同而存在差异。

但在宾客心目中, 前厅大堂服务是能提供全方位“一条龙服务”的岗位, 其英文名称为“Bellser、, ice”(大厅服务)和“Concierge”(礼宾服务)。

为了能统一指挥、协调前厅礼宾员工的对客服务, 饭店常在大堂某一区域设置礼宾值班台, 由礼宾司或具有较丰富经验的礼宾员工担任值班工作。

前厅礼宾服务提供迎宾、行李安置等各项服务。

<<前厅、客房服务与管理>>

编辑推荐

《前厅、客房服务与管理(第2版)》延续了第一版内容实用、语言通俗易懂、操作性强的特色。
《前厅、客房服务与管理(第2版)》补充了前厅与客房管理领域内近年来最新的研究成果和案例，具有较强的指导意义。

《前厅、客房服务与管理(第2版)》在吸收同类著作特色的基础上，采用了最适合教学使用的体例结构

。

<<前厅、客房服务与管理>>

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>