

<<酒店前厅服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅服务与管理>>

13位ISBN编号：9787304047863

10位ISBN编号：7304047860

出版时间：2010-1

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：徐凤增

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>

<<酒店前厅服务与管理>>

内容概要

酒店前厅服务与管理是对客户服务的一门科学，也是一门艺术，其核心是通过管理顾客对前厅服务的期望和顾客对前厅服务的感知，进一步缩小二者之间的差距，提高顾客满意度。

本书以酒店前厅对客户服务与管理活动为主线，借鉴了国内外最新的服务管理理论和酒店业的最新实践，通过分析大量生动、翔实的中外酒店的成功案例，较系统、全面地介绍了酒店前厅服务与管理的理论、方法与实务，强调了前厅服务与管理的系统性和可操作性。

<<酒店前厅服务与管理>>

作者简介

徐凤增，男，山东大学旅游管理系副教授，山东省旅游发展研究中心服务战略管理研究所所长，山东大学与美国BowlingGreen State University联合培养管理学博士，应用经济学博士后。
曾为多家著名五星级酒店做过服务体系优化、服务质量评估和服务战略设计等管理咨询项目，独立或作为第一作者发表学术论文20余篇，其中12篇被CSSCI、EI和ISSHP收录，主持省级重点项目2项，以核心成员身份参与国家社会科学基金项目2项，教育部人文社科项目3项，获省级优秀成果一等奖4次。

<<酒店前厅服务与管理>>

书籍目录

第1章 前厅服务与管理概述

学习目标

第一节 前厅部的地位、任务与业务特点

第二节 前厅部的组织机构与岗位职责

第三节 前厅服务与管理环境

本章小结

自测练习

第2章 前厅服务管理原理与方法

学习目标

第一节 前厅服务

第二节 前厅服务质量管理

本章小结

自测练习

第3章 前厅礼宾服务与管理

学习目标

第一节 迎送宾客服务

第二节 行李服务

第三节 “金钥匙”服务

本章小结

自测练习

第4章 前厅预订服务与管理

学习目标

第一节 预订的方式与类型

第二节 客房预订的操作形式及其程序

第三节 客房预订的违约行为及其处理

本章小结

自测练习

第5章 前厅接待服务与管理

学习目标

第一节 人住登记

第二节 问讯服务

第三节 前厅总机与商务中心服务

本章小结

自测练习

第6章 客账管理和宾客离店

学习目标

第一节 客账管理要求与控制流程

第二节 夜审

第三节 离店结账服务

第四节 贵重物品的寄存和保管

本章小结

自测练习

第7章 前厅客户关系管理

学习目标

第一节 前厅客户关系管理概述

<<酒店前厅服务与管理>>

第二节 宾客投诉的处理

第三节 客史档案的管理

本章小结

自测练习

第8章 客房销售服务与管理

学习目标

第一节 客房状态的控制

第二节 前台分房与销售技巧

本章小结

自测练习

第9章 前厅信息管理

学习目标

第一节 前厅信息管理系统

第二节 前厅客情预测传递

第三节 前厅文档管理

本章小结

自测练习

参考文献

<<酒店前厅服务与管理>>

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>