

<<前厅与客房细微服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房细微服务>>

13位ISBN编号：9787503230349

10位ISBN编号：7503230347

出版时间：2007-1

出版时间：中国旅游

作者：孔永生

页数：283

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>

<<前厅与客房细微服务>>

内容概要

“旅游细微服务与管理丛书”是从关注服务中的细节入手，以案例为线索，用生动、形象、直观的形式，把服务中应当被关注的细节一一展现出来。

与同类的案例书相比，本丛书具有以下几个特点：一是本丛书中的案例都是在深入调研的基础上，从实践中总结出的典型案例，这些案例都是经过精心筛选、编写和分析完成的；二是本丛书中的案例关注的都是服务中的细节，这些细节是服务中必不可少和至关重要的，但在实践中又是常常被忽略的；三是本丛书中的案例分析是在点评案例的基础上，把服务要求贯穿其中，层层递进而又深入浅出。

每个点评不但透彻地分析了本案例，还把服务中规范的做法详细列举出来，达到以点带面的效果

。本丛书可作为旅游企业员工培训的教材。

同时，也可作为各个层次旅游管理专业教学的辅助教材。

本书为前厅与客房细微服务。

<<前厅与客房细微服务>>

书籍目录

前言前厅篇 一、预订与接待服务细节 1. 例外的房间 2. 预订客人无房住 3. 租重房 4. 被遗忘的礼物 5. 总经理的朋友要打折 6. 订房出现差错 7. 客人没带身份证 8. 客人的好参谋 9. 这位客人的脾气有点暴 10. 住客房号不能说 11. 叫出客人的名字 12. 额外的服务 13. 巧妙推销豪华套房 14. 没有人住登记的客人要进房 15. 住不起店的年轻人 16. “老外”不“外” 二、大厅服务细节 17. 离店客人的急件 18. 装错行李 19. 丢失在出租车上的行李 20. 没有挂牌的寄存行李 21. 被损坏的行李 22. 租借物品马虎不得 23. 用优质的服务来约束客人 24. 单调的问候语 25. 客人的健康权 26. 客人打碎烟灰缸 三、商务中心和电话总机服务细节 27. 订错的车票 28. 迟到的传真 29. 不能对客人说“没有” 30. 叫不醒的客人 31. 一句问候,一份关怀 32. 接听电话要迅速 33. 就差一句话 四、前台收款服务细节 34. 预订房价变了 35. 不同的房价 36. 押金不够之后 37. 不该亮出的清单 38. 把握角色 39. 和客人一起核对单据 40. 客人带走浴衣 41. 过硬的识别本领客房篇 五、对员工的要求 42. 成功源自工作责任心 43. 良好的态度成就一切 44. 会说话也能产生良好的效益 45. “无声的世界语”魅力无穷 46. 客房不是“你”的家 47. 小费 48. 慎独 49. 心理素质:“真金不怕火炼” 50. 服务意识的反差 51. “一张过失单”的思考 52. 角色转换 53. 不平等的“角色” 54. 创新意识——“口杯”变奏曲 六、客房的清洁保养服务细节 55. 房间清扫,难解的排序题 56. 清洁剂:是“清洁”还是“破坏” 57. 清洁工具不能如此“多功能” 58. 规范的演示 59. 空房清扫不能“空” 60. 住客房清扫需协商 61. 房间里,“客人”才是“主人” 62. 垃圾桶内外的故事 63. 清扫卫生间,“请睁大你的慧眼” 64. 这样撤床是“快”还是“慢” 65. 布件的“洁癖” 66. 换位的夜床 67. 卫生间的浴帘 68. 房间物品配备:一是一,二是二 69. 客用品的A与B 70. “家”中布置的人性化 71. “遗留后患” 72. 清洁质量的“折扣” 73. 领班检查的疏漏 74. 维修保养,从长计议 75. 虫害——以小见大 七、客房楼层接待服务细节 76. 客人有别,介绍有度 77. 节能而适宜的空调温度 78. 客人喜欢的茶 79. 开着盖的暖水瓶 80. 关注客人的需要 81. 客房小酒吧,不可掉以轻心 82. 客房小酒吧,请实在些 83. 巧妙地通报电话 84. 不翼而飞的送餐餐具 85. 擦鞋服务的是与非 86. 借物服务的差异 87. 洗衣服务能“想当然”吗 88. 客衣洗涤前仔细检查——防患于未然 89. 收洗衣的时间 90. 洗衣服务:不情愿的50% 91. 托婴服务的经验 92. 周到的会议服务 93. 查房的“说”法 94. 查房不是走过场 95. 客人要取遗忘“袜” 八、公共区域的清洁服务细节 96. 大厅清洁,如此有“礼” 97. 大厅清洁的“效果” 98. “放下你的标准,关注身边客人” 99. 饭店的“名片” 九、其他服务细节 100. 细微服务 101. 超值服务 102. 免打扰服务 103. 住店客人的权利 104. 客人永远是对的 105. 榜样的力量 106. 将心比心 107. 帮助客人的技巧 108. 立竿见影的《意见卡》 109. 协调与沟通 110. 工作的链条 111. 风雨同舟 112. 人人促销——“好酒也怕巷子深” 113. 房间设施,投其所好 114. 绿色饭店创建的尝试 十、针对性服务 115. 团队要去北京 116. 独特的“风景” 117. 上海锦江与总统 118. 这里没有“客人” 119. 常客李先生的“家” 120. 长住客人需要擦鞋 121. 公寓房来了一家日本客 122. 洞房花烛般的婚庆纪念 123. 善解人意的生日祝福 124. 少数民族客人没去餐厅 125. 碰到醉酒客人 126. 水土无情人有情 127. 多一分关注,多一点照料 128. 半夜就诊 129. 比亲女儿还亲” 130. 此时无声胜有声 131. 特种客房的配备 132. 世界上最善良的人 十一、个性化服务 133. 不许挪动位置 134. 裹着毛巾的半瓶饮料 135. 一杯凉开水 136. 两碗热汤面 137. 漱口的矿泉水 138. 沙发上的浴巾 139. 冰柜里有两条毛巾 140. 干枯的鲜花变干花 十二、客房安全服务 141. 客人沐浴被烫伤 142. 浴缸里的醉客 143. 特殊情况下的紧急执行 144. 小疏忽酿成大过错 145. 危险的大意 146. 粗心的后果,隐瞒的结局 147. “客人”的身份 148. 一次“意外”的失窃 149. 这里最可靠 150. 未上锁的保险柜 151. 访客深夜未走 152. 小姐,请离开 153. 电子眼防控客房安全 154. 及时扑救火灾险情 155. 服务员的自我保护 十三、特殊问题 156. 醉酒的客人破门而入 157. 客人的头碰伤了 158. 夜间,面对突发梦游症的客人 159. 客人穿上了酒店制服 160. 精洗高级裘皮大衣 161. 危急关头 162. 五分钟调换房间 163. 破例的“雪中送炭” 164. 服务艺术+电扇-空调 165. 夜访时间过了 166. 不能让客人把遗憾带走 167. 冷水壶破了 168. 饭店的权利参考文献

<<前厅与客房细微服务>>

<<前厅与客房细微服务>>

编辑推荐

全书分为前厅篇与客房篇,前厅篇主要介绍了预订与接待服务细节、大厅服务细节、商务中心和电话总机服务细节、前台收款服务细节;客房篇主要介绍了对员工的要求、客房清洁保养服务细节、客房楼层接待服务细节、公共区域的清洁服务细节等。

<<前厅与客房细微服务>>

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>