

<<行李服务基本技能>>

图书基本信息

书名：<<行李服务基本技能>>

13位ISBN编号：9787504580450

10位ISBN编号：7504580457

出版时间：2009-9

出版时间：刘海堂、董红军 中国劳动社会保障出版社 (2009-09出版)

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>

<<行李服务基本技能>>

前言

2006年，劳动和社会保障部出台了组织实施专项职业能力考核的有关文件。

所谓专项职业能力，即一个可就业的最小技能单元，其适用范围小于“职业”。

一个专项职业能力构成一个独立的培训项目，与传统的培训相比，专项职业能力培训的目标直接定位于具体的岗位或工位，培训针对性更强，内容更细化。

学员希望从事哪一个岗位的工作，就参加相应的专项职业能力培训。

这样的培训，时间短、效率高，既有利于培训机构根据市场需求灵活制定培训计划并开展培训，也有利于学员根据自身情况选择培训项目，以达到上岗和职业技能提升的要求。

针对这一新的培训类型，我们会同中国劳动社会保障出版社组织编写了适合各级各类职业学校、职业培训机构开展专项职业能力考核培训使用的教材。

在教材编写过程中，我们始终坚持以职业活动为导向、职业技能为核心的指导思想，根据国家专项职业能力考核规范的要求，确定每本教材的知识点和技能点，力求反映岗位的实际工作环境、工作流程和工作要求。

教材以技能操作为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学员理解和对照操作。

通过学习，学员能够掌握岗位要求的操作技能，取得专项职业能力证书，从而顺利实现上岗或职业技能提升。

由于编写专项职业能力考核培训教材是一项新的工作，需要在实践中不断探索，教材中会存在不足之处，希望培训教师和学员提出宝贵意见，以便适时修改，使其趋于完善。

<<行李服务基本技能>>

内容概要

《行李服务基本技能》在简要介绍行李员这一岗位基本情况的基础上，细致分析了行李员对客服务的各项技能，包括散客行李服务、团队行李服务、贵宾行李服务、行李存取服务、换房行李服务、接站送站服务、客人外托服务、物品递送转交服务及为客人指路、雨具租借等其他服务。

《行李服务基本技能》突出技能操作，对于各项服务技能，以“工作流程+工作细则”的形式组织内容，易于学员理解和掌握。

《行李服务基本技能》内容全面，通俗易懂，具有较强的实用性、系统性和可读性。

《行李服务基本技能》可作为职业技能短期培训学员、就业再就业人员和农村进城务工人员的培训教材，也可供从事酒店工作的相关人员阅读参考。

《行李服务基本技能》由人力资源和社会保障部教材办公室委托湖南省张家界市技工学校编写，主编刘海堂、董红军，副主编刘曦，审稿雅杰。

《行李服务基本技能》所使用图片由刘曦于张家界万福温泉大酒店拍摄。

<<行李服务基本技能>>

书籍目录

第一单元 行李员岗位认识模块一 行李员的工作环境模块二 行李员基本礼仪规范模块三 班前准备模块四 前厅设施设备使用第二单元 行李员对客服务模块一 散客行李服务模块二 团队行李服务模块三 贵宾行李服务模块四 行李存取服务模块五 换房行李服务模块六 接站送站服务模块七 客人外托服务模块八 物品递送转交服务模块九 其他服务

<<行李服务基本技能>>

章节摘录

插图：3．合理设定和使用手机振动或铃声。

铃声应与工作身份相匹配，音量适宜，内容健康。

4．向客人递送登记表格、签字笔、找零等物品时，应使用双手或托盘，将物品的正面朝向客人，直接递到客人手中。

递送带尖、带刃的物品时，尖、刃应朝向自己或朝向他处。

递送时，正确使用肢体语言和礼貌用语。

5．递送名片时，应将名片的正面朝向对方，用双手直接递到对方手中。

收受名片时，应双手捧收，认真拜读，礼貌存放。

递接名片时，应正确称谓对方，及时致谢。

6．如果在接待服务场所，服务人员多次与同一位客人相遇，应使用不同的问候语。

在走廊遇到客人或必须从客人面前通过时，应减慢步伐或稍停，向旁边跨出一步，礼貌示意客人先行。

7．进出有客人的房间时，服务人员应站立端正，平视门镜，敲门并通报身份。

见到客人时应礼貌问候。

离开房间到门口时，应面对客人退出房间。

开关房门动作应轻缓。

8．引领客人出入无人服务的电梯时，引导者应先人后出。

在电梯间内，引导者应靠边侧站立，面对或斜对客人。

中途有其他客人乘电梯时，引导者应礼貌问候。

出入有人服务的电梯时，引导者应后入先出。

9．客人有任何合理需求时，服务员应尽力满足，不能满足时，应帮助客人通过其他途径解决。

<<行李服务基本技能>>

编辑推荐

《行李服务基本技能》：全国职业培训推荐教材人力资源和社会保障部教材办公室评审通过适合于职业技能短期培训使用

<<行李服务基本技能>>

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>