

<<前厅服务员>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员>>

13位ISBN编号：9787504588555

10位ISBN编号：7504588555

出版时间：2011-3

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：中国就业培训技术指导中心 编

页数：191

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>

<<前厅服务员>>

内容概要

本书由中国就业培训技术指导中心按照标准、教材、题库相衔接的原则组织编写，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书。

书中内容根据《国家职业技能标准·前厅服务员》

(2009年修订)要求编写，是初级前厅服务员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书介绍了初级前厅服务员应掌握的技能要求和相关知识，涉及预订受理、预订信息处理、门厅迎送、行李服务、递送服务、入住登记、离店结账、特殊需求处理、电话转接、叫醒服务等内容。

<<前厅服务员>>

书籍目录

第1章 客房预订服务

第1节 预订受理

学习单元1 客房预订业务知识

学习单元2 电话预订

学习单元3 网络预订

学习单元4 传真预订

学习单元5 面谈预订

第2节 预订信息处理

学习单元1 客房预订单的填写

学习单元2 订房信息的查询

学习单元3 订房资料的储存

思考题

第2章 礼宾行李服务

第1节 门厅迎送

学习单元1 散客的迎送

学习单元2 团队的迎送

学习单元3 贵宾的迎送

学习单元4 雨具服?

学习单元5 出租车预约服务

第2节 行李服务

学习单元1 散客行李的运送

学习单元2 团队行李的运送

学习单元3 行李的存取

第3节 递送服务

思考题

第3章 前厅接待服务

第1节 入住登记

学习单元1 散客入住登记

学习单元2 团队入住登记

学习单元3 客房的推销

第2节 离店结账

学习单元1 结账的办理

学习单元2 人民币的真伪识别

第3节 特殊需求处理

学习单元1 换房服务

学习单元2 延迟退房服务

思考题

第4章 总机服务

第1节 电话转接

学习单元1 电话转接业务知识

学习单元2 住客信息查询

学习单元3 内、外线电话的转接

第2节 叫醒服务

学习单元1 人工叫醒服务

学习单元2 自动叫醒服务

<<前厅服务员>>

参考文献

<<前厅服务员>>

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>