

<<新编现代酒店前厅人员培训与星级服务>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店前厅人员培训与星级服务标准>>

13位ISBN编号：9787506449175

10位ISBN编号：750644917X

出版时间：2008-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：文通 主编

页数：240

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>

<<新编现代酒店前厅人员培训与星级服务>>

内容概要

本书以管理理论为重点，结合表格等工具形式，紧紧围绕现代酒店的管理要求和服务标准，系统全面地对前厅部的任务和职能、主管领班的工作要求、前台主管人员的工作要求、服务台人员的工作要求、接待处的服务技能要求与标准、前厅部主管领班工作常用表格等都作了具体的介绍。本书的突出特点是内容充实具体、易于操作、便于掌握。

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部在酒店中的地位 一、前厅部的作用 二、前厅部的任务 三、前厅部的职能 四、前厅部主要设备 第二节 前厅部员工的素质要求 一、必须品行端正、正直 二、具有良好的服务意识 三、要有敬业乐业精神 四、要有流畅的语言表达能力 五、要精神饱满、举止得体 六、要富有幽默感 第三节 前厅部员工的岗位职责 一、前厅部经理岗位职责 二、前厅部值班经理岗位职责 三、前厅部副经理岗位职责 四、大堂经理岗位职责 五、前台主管岗位职责 六、前台文员岗位职责 七、预订员岗位职责 八、接待员岗位职责 九、迎宾主管岗位职责 十、迎宾员岗位职责 十一、行李员岗位职责 十二、总台夜班岗位职责 十三、核账员岗位职责 十四、话务员岗位职责 第四节 大堂经理常用规范管理表格 一、酒店补配钥匙申请表 二、大堂经理值班记录表 三、贵宾呈报表 四、顾客意见咨询记录表 五、顾客报失登记表 六、失物招领单 七、鲜花/水果篮通知单 八、大堂经理工作月报表 第二章 前厅礼宾接待星级服务标准 第一节 应接服务 一、应接服务要求 二、迎客服务 三、送行服务 四、门厅应接员的其他日常服务 五、店外应接服务 第二节 涉外迎宾服务标准 一、迎接外宾的礼仪 二、见面的礼仪 三、交谈的礼仪 四、馈赠的礼仪 五、娱乐的礼仪 第三节 行李服务 一、散客抵店时的行李服务程序 二、散客离店的行李服务程序 三、团队抵店的行李服务 四、团队离店的行李服务程序 五、行李存取服务程序 六、无行李运送时行李员的注意事项 第四节 行李服务工作的管理 一、行李处领班的职责 二、行李处领班的工作程序 三、行李处主管的职责 四、行李处主管的工作程序 五、行李房的管理 第三章 总台接待工作与服务标准 第四章 客房预订与委托代办事务服务标准 第五章 前台收银工作管理与服务标准 第六章 总台服务工作规范与服务标准 第七章 上午中心规范管理与服务标准 第八章 会议工作程序服务标准 第九章 前厅部营销与应收款工作服务标准 第十章 客户关系规范管理与服务标准 第十一章 前厅部服务标准与管理制度

章节摘录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部在酒店中的地位 前厅部是酒店（饭店）整个业务的中心部位。

办好前厅部，能够协调、推动酒店各部门的工作，提高酒店声誉，创造良好的经济效益。

一、前厅部的作用 前厅部为客人的服务包括从客人抵店前的预订到离店结账，贯穿于宾客与酒店交往的全过程。

同时，前厅部还要将客情信息通报有关部门，共同协调全酒店的对客服务。

所以说，前厅部不仅直接为宾客办理服务业务，而且是承接宾客服务要求，组织和调度全酒店服务活动的中心。

前厅部作为酒店的中心能收集到与整个酒店有关的经营管理的各种信息，并对其进行整理和分析，向管理机构提供反映真实情况的数据和报表。

作为酒店管理机构的参谋和助手，前厅部还定期向上级提供咨询意见，以作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

前厅部的服务质量和水平是反映酒店总体经营水平的窗口。

前厅部和前厅部工作人员的素质将会给宾客留下深刻的第一印象和最后印象。

因此，前厅部的管理是酒店管理的重点。

二、前厅部的任务 前厅部在酒店中应承担的主要任务有： （1）积极推销酒店产品——客房。

接受宾客预订客房或其他设施，办理预订手续，制作预订报表，联络客源机构，整理预订资料。

（2）为宾客提供优质高效的住店接待服务。

接待宾客，办理入住手续，分派房间，负责对内联络，掌握客情房间状态，保存宾客住店情况的有关资料。

（3）向客人提供各类前厅服务。

前厅部除了承接客房预订、办理入住登记手续外，还必须准确及时地为客人提供邮件、问讯、留言、电话、钥匙、商务、退房结账、行李及委托代办等系列服务。

.....

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>