

<<前厅客房服务与管理实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理实训教程>>

13位ISBN编号：9787509504505

10位ISBN编号：7509504503

出版时间：2008-2

出版时间：中国财经

作者：费寅

页数：244

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>

<<前厅客房服务与管理实训教程>>

内容概要

《全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材：前厅客房服务与管理实训教程》是全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材的配套实训教材，是为高职高专院校的旅游与酒店管理专业及相关专业开设前厅客房服务与管理课程而编写的。

内容包括：前厅礼仪，客房预订，前厅综合业务，客房清洁，对客服务等。

《全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材：前厅客房服务与管理实训教程》适用于以普高生及三类生为生源的三年制、二年制酒店管理及相近专业的高职生和大专生，也可以供酒店管理和旅游专业的五年一贯制学生以及夜大学和函授大学专科学生使用。

<<前厅客房服务与管理实训教程>>

书籍目录

前厅篇第一单元 前厅礼仪实训课题 迎送礼仪实训项目一 迎送服务礼仪实训项目二 进店服务礼仪实训项目三 离店服务礼仪实训课题 接待问讯礼仪实训项目一 接待住宿礼仪实训项目二 接待问讯礼仪实训项目三 离店结账礼仪实训项目四 递物礼仪第二单元 客房预订实训课题 客房预订方式实训项目一 来店预订实训项目二 电话订房实训项目三 传真、信函预订实训项目四 网络预订实训项目五 VIP客人预订实训项目六 超额预订实训项目七 经预订未抵达客人的受理实训课题 客房预订程序实训项目一 预订前准备实训项目二 受理预订或婉拒预订实训项目三 确认预订实训项目四 订房变更与取消实训项目五 订房核对实训项目六 客人抵店前准备实训课题 预订失约行为处理实训项目一 预订失约行为一般处理实训项目二 预订失约行为特殊处理第三单元 前厅综合业务实训课题 迎送服务实训项目一 驻机场代表服务实训项目二 门厅迎送服务实训项目三 门厅VIP客人服务实训课题 行李服务实训项目一 散客行李服务实训项目二 团队行李服务实训项目三 行李寄存服务实训课题 总机服务实训项目一 电话转接服务实训项目二 电话留言服务实训项目三 叫醒服务实训项目四 查询电话号码实训项目五 “免电话打扰”服务实训项目六 保密入住服务实训课题 商务中心服务实训项目一 打印复印服务实训项目二 传真收发服务实训项目三 订票服务实训项目四 出租服务第四单元 前厅接待服务实训课题 接待服务实训项目一 已预订散客接待实训项目二 未预订散客接待实训项目三 团队客人接待实训项目四 VIP客人接待服务实训项目五 住店客人换房的办理实训课题 问询服务实训项目一 访客留言服务实训项目二 客人物品转交服务实训课题 收银服务实训项目一 散客离店结账实训项目二 团队结账实训项目三 客用贵重物品保险箱的使用客房篇第五单元 客房清洁实训课题 进房服务实训项目一 进房练习实训项目二 中式撤床、中式铺床实训项目三 西式撤床、西式铺床实训项目四 清扫客房实训项目五 卫生间清洁实训项目六 夜床服务实训项目七 VIP房清洁第六单元 对客服务实训课题 对客服务实训项目一 VIP客人入住实训项目二 客房小酒吧服务实训项目三 洗衣服务实训项目四 擦鞋服务实训项目五 访客接待实训项目六 房间用餐服务实训项目七 托婴服务实训项目八 会议送茶服务实训项目九 客人遗留物品处理第七单元 公共区域清洁保养实训课题 认识清洁剂实训项目一 了解清洁剂实训项目二 使用清洁剂实训课题 认识清洁设备实训项目一 了解清洁设备实训项目二 使用清洁设备实训课题 公共区域清洁保养实训项目一 酒店大堂清洁保养实训项目二 大理石地面清洁保养实训项目三 地毯清洁保养实训项目四 公共卫生间清洁保养实训项目五 墙面清洁保养实训项目六 玻璃窗户清洁保养第八单元 安全事件处理实训课题 一般事件处理实训项目一 客人受伤处理实训项目二 住客醉酒处理实训项目三 客人疾病处理实训项目四 客人失窃处理实训项目五 停电事故处理实训项目六 客人受侵扰处理实训项目七 客人损物处理实训课题 重大事件处理实训项目一 客人死亡处理实训项目二 火灾应急处理实训项目三 自然灾害处理主要参考文献

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>