

<<做一名合格的客房服务员>>

图书基本信息

书名：<<做一名合格的客房服务员>>

13位ISBN编号：9787509516430

10位ISBN编号：7509516439

出版时间：2009-7

出版时间：中国财政经济出版社

作者：钟敏敏 编

页数：175

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>

<<做一名合格的客房服务员>>

内容概要

《农民实用知识读本：做一名合格的客房服务员》着重介绍客户服务的基础知识、基本技能。

《农民实用知识读本：做一名合格的客房服务员》共包括六章、二十六节，针对国内外对客户服务员的工作职责、工作要求、客户服务礼仪作出了简明扼要的叙述，并增加了相应的图片、表格，生动、直观，符合农民工的知识结构和接受水平。

《农民实用知识读本：做一名合格的客房服务员》的编写目的在于为客户服务员和意欲成为客户服务员的朋友，提供一套系统的专业而易懂的参考书，侧重于知识的实践性和操作性，简化了理论性的陈述。

<<做一名合格的客房服务员>>

书籍目录

第一章 求职的基本常识第一节 应聘客房部员工的准备工作第二节 客房部员工招聘录用的形式第二章 客房部简介第一节 客房部的重要地位及与其他部门的协作关系第二节 客房的种类与设备第三节 客房设备用品的摆设与管理第四节 客房部组织机构及员工的岗位职责第五节 客房部服务纪律与制度认知第六节 客房部查房内容及流程第三章 客房对客服务第一节 客房服务员礼仪礼节第二节 客房服务规范第三节 客房服务员礼貌用语第四节 客房服务如何应对客人投诉案例分析第四章 客房的清洁保养第一节 客房清洁剂的种类及使用范围第二节 清洁整理客房第三节 清洁浴室第四节 客房电器设备、家具器皿的清洁保养第五节 客房的计划卫生第六节 公共区域的清洁保养第七节 客房的消毒及虫害控制第五章 洗衣房服务规范第一节 洗衣房硬件及人员配备标准第二节 衣裳送洗服务质量标准第三节 洗涤服务质量标准第六章 应急处理第一节 客人特殊情况处理服务第二节 停电应急处理第三节 火警疏散、撤离处理第四节 遇到自然灾害的紧急处理

<<做一名合格的客房服务员>>

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>