

<<饭店前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅管理>>

13位ISBN编号：9787562426707

10位ISBN编号：7562426708

出版时间：2002-9

出版时间：重庆大学出版社

作者：吴军卫 主编

页数：207

字数：272000

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>

<<饭店前厅管理>>

内容概要

本书包括前厅部概述、礼宾管理与服务、订房管理与服务、接待业务管理、前厅收银管理、商务中心与总机服务及管理、前厅部组织机构设置与员工管理、前厅销售管理、前厅部服务质量控制与宾客投诉处理等内容。

本书适用于饭店管理及相近专业的高职师生，也可供饭店在岗人员自学、培训及参加自学考试之用。

<<饭店前厅管理>>

书籍目录

第一章 前厅部概述 第一节 前厅部基础知识 第二节 前厅部的组织机构和岗位职责 第三节 前厅的布局和设备 第四节 前厅部服务人员的素质要求 第五节 前厅部对客服务全过程各阶段的主要任务 第六节 五星级饭店前厅服务项目 小结 思考题第二章 礼宾管理与服务 第一节 应接服务 第二节 行李服务 小结 思考题第三章 订房管理与服务 第一节 订房业务知识 第二节 预订方式与种类 第三节 散客预订程序 第四节 团队预订程序 第五节 预订控制 第六节 网络预订 第七节 预订推销 小结 思考题第四章 接待业务管理 第一节 接待业务概述 第二节 入住接待程序 第三节 接待处的日常服务及特殊情况的处理 第四节 常用表格及使用要求 第五节 商务楼层服务 第六节 问讯服务 小结 思考题第五章 前厅收银管理 第一节 订价种类与收入构成 第二节 客账管理 第三节 客账结算方式 第四节 外币兑换业务 第五节 贵重物品保管 小结 思考题第六章 商务中心与总机服务及管理 第一节 商务中心服务与管理 第二节 总机服务 小结 思考题第七章 前厅部组织机构设置与员工管理 第一节 前厅部组织机构设置概况 第二节 前厅部员工人数的核定及排班 第三节 前厅部员工的招收、培训与考评 小结 思考题第八章 前厅销售管理 第一节 前厅销售基础知识 第二节 前厅柜台推销 第三节 房价管理 小结 思考题第九章 前厅部服务质量控制与宾客投诉处理 第一节 前厅沟通与前厅质量控制 第二节 宾客投诉的处理 小结 思考题主要参考文献

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>