

<<前厅服务员实战手册>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务员实战手册>>

13位ISBN编号：9787563713431

10位ISBN编号：7563713433

出版时间：2006-4

出版时间：旅游教育

作者：吴军卫

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>

## <<前厅服务员实战手册>>

### 内容概要

本书是现代饭店服务员岗位培训丛书之一，是一本通俗易懂，易于自学，学后即用的前厅实用手册。全书按前厅部的主要工种分6个单元，每个单元由学习目标、友情提示、实战技巧、应急处理、经典案例、情景思考6个既互相联系又相对独立的部分组成。

本书的读者是星级饭店新上岗的前厅部各工种员工，也可供高校酒店管理和其他相关专业的学生参考，还可以供参加前厅部技术等级考证和饭店新员工上岗培训参考。

## &lt;&lt;前厅服务员实战手册&gt;&gt;

## 书籍目录

第1单元 前厅预订服务 【学习目标】 【友情提示】 【实战技巧】 1. 客人一般会通过哪些渠道向饭店订房? 2. 按照惯例饭店会给哪些客人降价? 3. 在给客人降价时应该遵循哪些原则? 4. 饭店通常有哪些不同的计价方式? 5. 如何处理客人电话预订? 6. 预订时需要问清客人哪些问题? 7. 向客人报价一般采用哪些方式? 8. 如何处理客人传真预订? 9. 如何处理客人当面预订? 10. 如何处理其他类型订房? 11. 散客订房表应包括哪些内容? 12. 如何进行预订资料的整理? 13. 如何进行单个客人预订资料的存档? 14. 哪些预订资料要进行专格或专栏存档? 15. 哪些预订资料是需要及时传递的? 16. 收取订金的前提有哪些? 17. 如何处理担保预订? 18. 如何接受更改预订? 19. 如何办理客人的取消预订? 20. 如何处理VIP客人的预订申请? 21. 如何处理经预订但未抵达的客人? 22. 如何办理旅游团体预订? 23. 如何做好团体房间预订控制? 24. 如何与客人核对订房? 25. 如何有效地控制超额预订的幅度? 26. 如何建立客人的档案资料? 27. 饭店一般采用哪些方法建立客史档案? 28. 房间升级的基本条件是什么? 【应急处理】 1. 客人订房时无房怎么办? 2. 如何接受散客订房的特殊要求? 3. 已预订的客人要求增加房间数量时怎么办? 4. 已预订的客人要求减少房间数量时怎么办? 5. 客人指定房型、楼层、房号时如何处理? 6. 客人在预订房间时嫌房价太贵如何处理? 7. 客人更改预订日期时无房怎么办? 8. 如何处理VIP房号的变更? 9. 如何处理VIP房号的取消? 10. 超额预订造成客人已订房而饭店无房时怎么办? 【经典案例】 【案例1】多留5间房, 但未做担保预订 【案例2】怎么可能会没有预订的呢 【案例3】订房中心的客人遭到拒绝 【情景思考】

第2单元 前厅接待与问讯服务 【学习目标】 【友情提示】 【实战技巧】 1. 如何办理已预订客人的入住登记? 2. 如何办理无预订客人入住登记手续? 3. 如何办理持“住宿凭单”客人的入住手续? 4. 如何办理会议团队入住登记? 5. 如何处理会议客人的不同付费方式? 6. 如何办理旅游团队入住登记? 7. 如何分配团体房间? 8. 如何办理免费房入住登记手续? 9. 如何做长住客人的接待服务? 10. 如何做好VIP入住前的接待准备工作? 11. 如何做好VIP的接待服务工作? 12. 矛盾房产生有哪几种情况? 13. 如何进行矛盾房的处理? 14. 客人要求换房的原因有哪些? 15. 饭店要求客人换房的原因有哪些? 16. 如何办理一般散客的换房? 17. 如何处理VIP的换房? 18. 如何办理长住客的换房? ...

...第3单元 前厅收银服务第4单元 礼宾服务第5单元 电话总机服务第6单元 商务中心服务主要参考书目  
后记

<<前厅服务员实战手册>>

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>