

<<大堂副理和商务中心文员岗位英语>>

图书基本信息

书名：<<大堂副理和商务中心文员岗位英语>>

13位ISBN编号：9787563714803

10位ISBN编号：7563714804

出版时间：2008-2

出版时间：旅游教育

作者：姜玲 编

页数：292

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>

## 内容概要

体现国际标准，融入全新理念，注重工作细节，实现场景再现。

快乐工作秘诀：态度——我喜爱我的工作！

团队——我是团队一员！

理念——我们是淑女和绅士，为淑女和绅士服务！

本书适用于酒店员工培训及旅游院校学生的实训教学。

每单元包含服务要点、情景对话、词汇与练习等模块，旨在全面提高读者的专业英语水平、表达能力和阅读理解能力。

书后配有专家录制的对话光盘，方便读者模仿练习听力和口语。

## 作者简介

姜玲女士，高级经济师，经济学硕士，在读法学博士；美国注册 CHE，CHA。在奥地利获得酒店管理文凭，在美国、新加坡、香港接受酒店管理培训。曾任海南文华大酒店人力资源总监、南京金陵饭店总经理助理。现任新博亚首席培训师，中国饭店协会、新加坡君华酒店集团、北京时代光华、海南海般酒店集团、浙江开元酒店集团、上海如家连锁等特邀培训师。

姜玲女士长期致力于国际酒店培训与职业资格认证课程研究与开发工作，建立了独特的中国酒店业培训及教材体系。

主编有《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》、《新博亚酒店一线员工丛书》、《新标准酒店岗位英语》丛书等50多本酒店管理与培训图书。

代表作有《酒店培训管理实务》，《培训培训师TTT：指南》，《经济型酒店管理实务》等著作。

<<大堂副理和商务中心文员岗位英语>>

书籍目录

Part One 我是一名大堂副理 Unit 1 我是一名大堂副理 我是谁 我的工作职责 我喜爱我的工作  
Unit 2 他们是我同事 前厅部员工 餐饮部员工 客房部员工 Unit 3 我们是一个团队  
成功酒店的秘诀 我是团队一员 我在这里 Unit 4 酒店设施 设施 部门 Unit 5  
酒店贵宾 准备迎接贵宾 迎接贵宾 恭送贵宾 Unit 6 礼仪电话 致电欢迎 服务电  
话 帮助宾客处理问题 Unit 7 感谢信 写感谢信 一封关于礼物的感谢信 一封关于意  
见的感谢信 Unit 8 前厅工作日志 详检与签名 新记录 异常事件 Unit 9 宾客咨询  
关于餐厅 关于会议 关于客房设施 Unit 10 宾客隐私与安全 房号 宾客信息 可  
疑人员 巡查 Unit 11 宾客投诉 聆听宾客诉说 回复宾客 解决问题 后续跟踪  
恼怒的宾客 Unit 12 急救 救护人员 救护伤员 处理轻伤 Unit 13 紧急情况 安抚宾  
客 紧急电话 撤离酒店 练习答案 词汇Part Two 我是一名商务中心文员参考书目

编辑推荐

众星级酒店协力支持，国内外专家精心打造。

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>