

<<饭店前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<饭店前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787563717385

10位ISBN编号：7563717382

出版时间：2008-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：孙茜 编

页数：190

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>

<<饭店前厅客房服务与管理>>

前言

随着旅游饭店业的发展,饭店从业人员的需求量日益增多,高职高专旅游类学生已成为从业大军中的主要力量。

因此深化职业教育改革,突出以全面素质为基础、以能力为本位的职业教育新观念益发重要。根据高等职业教育要求和饭店行业特点,我们精心编写了这本《饭店前厅客房服务与管理》。

高等职业教育教学内容的确定应以职业岗位的专项性和操作性为依据。

以培养学生具有扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的全面素质为目标,对理论的要求以“够用”和“实用”为度。

本教材根据职业岗位所需的智能结构来确定大纲,强调职业岗位的针对性;在把握理论科学性、现代性的同时,将理论进行变通,体现出理论的实用性和可操作性,引导学生不仅能够掌握知识,还学会如何去应用知识,做到学以致用。

本教材尽可能用关键词或短语、图表进行程序总结,帮助读者更好地理解各章内容;补充案例分析、情景模拟指导,使学生能够较直接地理解应掌握的内容,真正体现其实用性。

本教材配套的教学课件对于教材中的关键知识点,多采用图片、表格等形式进行展现,便于读者掌握理解,同时,也为教师组织学生讨论提供了参考,便于教师鼓励学生在探究学习中进行创新思考。

本教材在编写过程中,得到了业内人士的帮助和指导,也参考了有关资料,在此表示衷心的感谢。

本书的编写分工为:孙茜第2、3、4、6、11章;洪艳第1、5、7、8章和课件制作;张玲第9、10、12、13章。

由于编者水平所限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者指正。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

内容概要

随着旅游饭店业的发展,饭店从业人员的需求量日益增多,高职高专旅游类学生已成为从业大军中的主要力量。

因此深化职业教育改革,突出以全面素质为基础、以能力为本位的职业教育新观念益发重要。根据高等职业教育要求和饭店行业特点,我们精心编写了这本《饭店前厅客房服务与管理》。

高等职业教育教学内容的确定应以职业岗位的专项性和操作性为依据。

以培养学生具有扎实的职业技能、专深的岗位业务知识、较强的全面素质为目标,对理论的要求以“够用”和“实用”为度。

本教材根据职业岗位所需的智能结构来确定大纲,强调职业岗位的针对性;在把握理论科学性、现代性的同时,将理论进行变通,体现出理论的实用性和可操作性,引导学生不仅能够掌握知识,还学会如何去应用知识,做到学以致用。

本教材尽可能用关键词或短语、图表进行程序总结,帮助读者更好地理解各章内容;补充案例分析、情景模拟指导,使学生能够较直接地理解应掌握的内容,真正体现其实用性。

<<饭店前厅客房服务与管理>>

书籍目录

第1章前厅部概述课前导读学习目标第一节前厅部的基础知识一、前厅部在饭店中的地位 and 作用二、前厅部的工作任务第二节前厅部的组织机构和岗位职责一、前厅部机构设置的原则二、前厅部组织机构模式三、前厅部机构组成及主要职能四、前厅部主要管理岗位职责第三节前厅环境一、前厅的分区布局二、前厅装饰美化与微小气候第四节前厅部服务人员的素质要求一、仪容仪表二、仪态要求三、言谈话语四、礼貌修养五、能力和技能要求本章小结思考与练习第2章客房预订课前导读学习目标第一节预订方式与种类一、预订方式二、预订种类第二节预订程序一、客房预订途径二、预订程序三、预订变更与取消四、客人抵店前的工作第三节预订控制一、超额预订二、预订失误控制第四节预订推销一、预订推销方式二、预订推销技巧三、其他预订服务本章小结思考与练习第3章礼宾服务课前导读学习目标第一节应接服务一、机场、车站迎送服务二、店门接送服务第二节行李服务一、散客行李服务二、团队行李服务三、行李寄存四、递送转交服务五、换房行李转送第三节委托代办服务一、衣物寄存服务二、外修外购服务三、寻人服务四、订车服务五、雨具出租及保存六、其他服务七、金钥匙(concierge)服务本章小结思考与练习第4章前台接待服务课前导读学习目标第一节入住接待程序一、入住登记的目的二、入境人员住宿登记的要求三、散客入住接待程序四、团队客人入住接待程序第二节客房状况控制一、客房状况的种类二、客房状况的控制方法第三节问讯服务一、查询服务二、留言服务三、邮件服务第四节常见问题的处理一、调换房间二、更改离店日期三、遇到不良记录客人本章小结思考与练习第5章商务中心及总机服务课前导读学习目标第一节商务中心的服务一、商务中心的主要服务项目二、商务中心工作程序及要求第二节总机服务一、总机的主要服务项目二、总机工作程序及要求本章小结思考与练习第6章前台收银管理课前导读学习目标第一节房价构成与房价种类一、房价计价标准二、服务费计价标准三、房价种类四、饭店计价方式第二节客账管理一、核收凭证及建账二、记账三、客账结算四、贵重物品保管第三节外币兑换业务一、外币兑换服务程序二、外国旅行支票本章小结思考与练习第7章前厅销售管理课前导读学习目标第一节前厅部的销售策略一、非价格竞争策略二、价格竞争策略第二节前厅部销售价格的制定一、价格制定的影响因素二、客房定价方法本章小结思考与练习第8章前厅沟通与质量管理课前导读学习目标第一节前厅沟通一、沟通原理在饭店管理中的具体应用二、前厅部与饭店其他各部门的沟通、协调三、前厅部内部员工之间的沟通、协调第二节宾客投诉的处理一、投诉的定义二、投诉的原因三、投诉处理的基本程序四、投诉处理的基本原则第三节前厅服务质量管理一、前厅服务质量的内容二、前厅服务质量的管理三、前厅全面质量管理本章小结思考与练习第9章客房部概述课前导读学习目标第一节客房部的基本概念一、客房部的概念二、客房部的管理目标三、客房部在饭店中的地位第二节客房的基本设备和用品一、客房的类型二、客房的功能空间和设备与布置第三节客房部的组织机构和岗位职责一、客房部的组织机构二、客房部的机构形态三、客房部主要管理人员的岗位职责本章小结思考与练习第10章客房的对客服务工作课前导读学习目标第一节对客服务质量的基本要求一、衡量对客服务质量的标准二、优质服务的基本要求第二节对客服务的内容和程序一、住店客人的特点及对客服务要求二、对客服务的内容和程序本章小结思考与练习第11章客房的清扫工作课前导读学习目标第一节客房清扫的准备一、客房清扫前的准备工作二、客房清洁卫生质量标准第二节客房的日常清扫一、客房清扫的内容二、走客房和住客房的清扫程序三、其他情况的客房清扫程序及要求四、客房的消毒工作第三节客房清洁质量的控制一、制定客房清洁整理的质量标准二、制定检查客房的程序和标准本章小结思考与练习第12章客房部设备用品管理课前导读学习目标第一节客房物品与设备管理一、加强客房物品设备管理的意义二、客房设备物品使用前的准备工作三、客房设备物品管理的方法第二节布件与日用品管理一、布件的分类和配置标准二、布件的管理三、布件的消耗定额管理四、客房日用品管理五、日常管理本章小结思考与练习第13章客房安全管理课前导读学习目标第一节火灾及其他意外事故的防范及处理一、火灾发生的原因二、火灾事故的预防三、火灾事故的处理四、其他意外事故的预防及处理第二节客房安全问题及防范一、客房安全的侵害因素二、客房安全工作的防范手段第三节劳动职业安全一、职业安全培训二、客房职业安全管理本章小结思考与练习附录：饭店部分常用英语参考文献

<<饭店前厅客房服务与管理>>

章节摘录

(一) 把握客人的特点 不同的客人由于年龄、性别、职业、国籍、住店目的等的不同,对饭店服务也会有不同的要求,饭店应该分析客人的心理,把握客人的特点,进行灵活有针对性的推销,为饭店争取更多的客源。

例如,向商务客人推销适合办公、便于会客、价格较高的客房或商务套房;向新婚夫妇推荐安静、不易受到干扰的大床间;向携子女的父母推荐连通房、相邻房;向老年人推荐靠电梯、餐厅的客房等。

(二) 突出客房商品的价值,巧妙商谈价格 在销售客房的过程中,预订员应该站在为客人着想的角度介绍客房,强调客房的价值而不是价格;在与客人商谈价格时,应使客人感到饭店销售的产品物有所值,从而乐于接受。

除了介绍客房的设施设备、朝向、种类等自然状况特点外,还应该强调客房为客人带来的好处。

例如:“这间客房面向大海,您可以观赏海景,倾听海的声音。”

““ 房间内配有网线、传真机等设备,可以方便您的商务活动。”

““ 这是一间刚刚装修过的客房,具有很强的江南特色,很安静,便于休息,而且离电梯也不远,它的价格是600元。”

(三) 有针对性地向客人提供价格选择的范围,给客人进行比较的机会向客人介绍客房时,应为客人提供一个可选择的价格范围。

如果客人没有具体说明需要哪种类型的客房,前厅服务人员可根据客人的特点,有针对性地向客人推荐两至三种价格不同的房间供客人选择。

如果只推荐一种客房,就会使客人失去比较的机会。

在推销过程中要把客人的利益放在第一位,宁可销售价格较低的客房,使客人满意,不要使客人感到他们是被迫接受高价客房。

对客人的选择要表示赞同与支持,要使客人感到自己的选择是正确的,即使他选择了一间最便宜的客房。

(四) 采用适当的报价方式 不同的报价方法,销售的效果也不同。

在实际推销工作中,要讲究报价的针对性,达到销售的最佳效果。

掌握报价方法,是搞好推销工作的一项基本功,以下是饭店常见的几种报价方法。

1. 高低趋向报价 这种报价法首先向客人报出饭店的最高房价,让客人了解饭店所提供的高房价房间及与其相配的环境和设施,在客人对此不感兴趣时再转向销售较低价格的客房。

这是针对讲究身份、地位的客人设计的,可以最大限度地提高客房的利润率。

2. 低高趋向报价

<<饭店前厅客房服务与管理>>

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>