

图书基本信息

书名：<<饭店前厅标准操作程序即查即用手册>>

13位ISBN编号：9787563718795

10位ISBN编号：7563718796

出版时间：2010-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：侣海岩 编

页数：205

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>

## 前言

锦江（北方）管理有限公司，是锦江国际集团在北方地区的一家地区性饭店管理公司，已有15年的发展历程。

在这15年里，我们在管理方面始终高度关注饭店的待客服务品质，高度关注热情待客、温馨服务的文化氛围，坚持培养和打造一支为客人提供优质服务的员工队伍。

实践证明，员工优质服务的基石，一是先进的服务理念，二是科学、严谨、标准化的操作程序。

本套书籍汇集了锦江（北方）管理有限公司通过多年服务实践形成的饭店三大核心产品（前厅、客房、餐饮）的运作程序和标准，其突出特点是简洁、实用、便于检索和操作。

这套运作程序和标准，体现了高星级饭店服务的特点，融入了国际先进饭店管理的经验，提炼了锦江多年的较为成熟的管理经验和操作标准。

从目前中国大陆地区饭店业的发展态势看，饭店管理质量的提升，必须经过一个国际化、标准化、程序化的进程。

我们的做法是：员工在日常技能培训中，依照每一个岗位的标准操作程序反复练习，并对其反复考核，使工作标准成为员工的行为习惯。

在各种服务质量管理和检查中，必须依照标准操作程序进行检查衡量，促使员工将操作程序牢记在心，熟练运用。

## <<饭店前厅标准操作程序即查即用手册>>

### 内容概要

本书按照前厅运作管理的6个主要业务口进行了归纳编写。

分为大堂经理操作标准程序（含客户关系接待操作标准程序）、前台接待操作标准程序、客房预订操作标准程序、行李礼宾部操作标准程序、总机话务操作标准程序及商务中心操作标准程序。

本书既可作为员工标准操作培训用书，也可作为管理人员质量检查的参考用书。

书籍目录

大堂经理操作标准程序 1 接听电话程序 2 客人投诉处理程序 3 客人损坏饭店财物处理程序 4 医疗服务程序 5 失物招领程序 6 客人报失处理程序 7 争议房的处理程序 8 公共区域的巡视程序 9 机场接机未果的处理程序 10 信用额度的检查程序 11 接听电话程序 12 办理重要客人入住程序 13 办理重要客人离店程序 14 重要客人的查房程序 15 紧急情况处理程序 16 客人在店受伤的处理程序 17 客人在店意外死亡的处理程序 18 客人肢体冲突的处理程序 19 客人醉酒处理程序 20 客人物品失窃处理程序 21 骚扰电话的处理程序 22 超额预订处理程序

前台接待处操作标准程序 1 接听电话程序 2 办理有预订散客人住程序 3 办理有预订并早到店客人入住程序 4 办理无预订散客入住程序 5 办理团队入住程序 6 残障人士入住程序 7 持旅行社住房凭证的接待程序 8 电脑死机时安排客人入住程序 9 客人入住房间未打扫处理程序 10 房间增销程序 11 收取现金押金程序 12 收取信用卡付押金程序 13 收取支票程序 14 建立客史记录程序 15 户籍查控程序 16 客人要求加密的服务程序 17 客人办理换房程序 18 客人办理续住程序 19 客人办理加床程序 20 为客人制作钥匙程序 21 为客人办理留言程序 22 客人入住升级程序 23 退房通知查房程序 24 办理散客结账程序 25 办理团队结账程序 26 账务冲减程序 27 办理电话退房程序 28 现金结账程序 29 退押金程序 30 信用卡结账程序 31 取消内卡、外卡预授权程序 32 支票结账程序 33 支票退款程序 34 房费公费支付结账程序 35 客人对房费争议的处理程序 36 客人对其他费用争议处理程序 37 确认客人离店时间程序 38 处理客人晚结账并加收日用房(Day Use)结账程序 39 开发票程序 40 追账程序 41 当班平账程序 42 外币现金兑换程序 43 外币旅行支票兑换程序 44 办理贵重物品存放程序 45 手动报警程序

客房预订部操作标准程序 1 接听电话程序 2 接受散客预订程序 3 团队预订程序 4 重要客人预订程序 5 确认预订程序 6 取消预订程序 7 更改预订程序 8 应到未到客人处理程序

行李礼宾部操作标准程序 1 接听电话程序 2 处理到店散客行李服务程序 3 处理离店散客行李服务程序 4 运送入住团队行李服务程序 5 运送离店团队行李服务程序 6 物品转交(预抵客人)程序 7 物品转交(店外转店内客人)程序 8 物品转交(店内客人)程序 9 满足客人不同需求服务程序 10 专梯服务程序 11 接机服务程序 12 寄存行李服务程序 13 提取行李服务程序 14 贵宾车预订服务程序 15 递送物品到客人房间服务程序 16 换钥匙服务程序 17 换房服务程序 18 行李车保养程序 19 轮椅服务程序 20 雨伞借用程序 21 处理客人行李卡遗失程序 22 联系住店客人程序.....总机话务操作标准程序商务中心操作标准程序表格索引 图片索引标准操作程序索引

### 编辑推荐

《饭店前厅标准操作程序即查即用手册》源于锦江多年管理实践，程序讲解表格化，叙述简洁，操作规范，索引明晰，查找方便。

《饭店前厅标准操作程序即查即用手册》既可作为员工标准操作培训用书，也可作为管理人员质量检查的参考用书。

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>