

<<星级前厅服务人员指导教程>>

图书基本信息

书名：<<星级前厅服务人员指导教程>>

13位ISBN编号：9787807283409

10位ISBN编号：7807283408

出版时间：2006-9

出版时间：广东经济出版社有限公司（广东经济出版社

作者：姜玲

页数：200

字数：108000

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>

<<星级前厅服务人员指导教程>>

内容概要

服务是饭店企业的生存之本。

创新服务方式，提高服务水平，是每个饭店企业的不懈追求。

服务人员是饭店企业持续生命力的重要维护者。

开展服务认定，加强服务培训，是饭店业持续健康发展的重要手段。

<<星级前厅服务人员指导教程>>

作者简介

姜玲，经济学硕士在读法学博士。
美国注册高级教育导师CHE，美国注册饭店总经理CHA，美国注册高级培训师CHT。
在奥地利获得酒店管理文凭。

曾任南京大学国际商学院经济学讲师、海口泰华旅业股份有限公司副总经理、海南文华大酒店人力资源总监、南京金陵饭店总经理助理、美

<<星级前厅服务人员指导教程>>

书籍目录

一、上岗准备 1. 着装上岗二、使用前台设备 2. 使用前台电脑系统 3. 使用前台电话系统 4. 使用打印机 5. 使用复印机 6. 使用传真机三、预订 7. 传真预订 8. 电话预订 9. 散客预订 10. 团队预订 11. 团队预留房客人预订 12. 电话销售 13. 处理预订记录 14. 预订确认 15. 收取预订付金 16. 散客预订更改 17. 散客预订取消 18. 记录客人特殊要求 19. 处理旅行社预订单 20. 制作报表 21. 制作客情预测表四、入住登记 22. 有预订宾客的接待 23. 无预订客的接洽 24. 团队的接待 25. 贵宾的VIP接待 26. 超预订宾客的接待 27. 贵宾和有特殊要求宾客的预登记 28. 信用卡授权 29. 宾客结账后重新入住 30. 请宾客等候办理入住 31. 房间分配 32. 客房钥匙的发放与收回 33. 处理房态差异五、住店服务 34. 散客抵店行李服务 35. 团队抵店行李服务 36. 引领宾客进客服务 37. 贵宾抵店行李服务 38. 带宾客参观客房 39. 安排宾客所需服务 40. 为宾客调换房间 41. 宾客延长入住.....六、商店结账

<<星级前厅服务人员指导教程>>

编辑推荐

《星级服务人员资格认定指导教程》是根据国家《饭店业星级服务人员资格条件》行业标准，在参考国外先进教材和培训方法的基础上编写而成的中国饭店业星级服务人员资格认定指导教材，包括《星级服务人员知识手册》、《星级前厅服务人员指导教程》、《星级客房服务人员指导教程》、《星级餐饮服务人员指导教程》、《星级服务人员考评师手册》五本。教材不仅注重从知识和技能两个方面对服务人员加以培养，更为注重从服务态度上传递一个“快乐工作”的理念。

<<星级前厅服务人员指导教程>>

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>