

<<工作手册>>

图书基本信息

书名：<<工作手册>>

13位ISBN编号：9787807284857

10位ISBN编号：7807284854

出版时间：2007-1

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//贺湘辉

页数：188

字数：68000

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>

## <<工作手册>>

### 内容概要

《前台接待员工作手册》，由新博亚首席培训师姜玲女士主编，广东经济出版社出版发行。这是一本全面提高酒店前台接待员工作技能水平的培训用书。

全书分为：准备工作、使用前台设施设备、前厅接待服务、宾客住店服务、宾客离店服务、客帐服务、建立历史档案、客房钥匙管理、应对特殊情况九个部分。

全面涵盖前台接待工作流程图、前台接待工作细则、前台接待工作的操作标准及说明等，是酒店前台接待员开业前培训、岗前培训、在职培训、技能提高培训的理想教材。

本书内容全面，包括了前台接待员的全部工作内容；文字简练，并配有酒店员工的真实工作图片，以增进对内容的说明；简单实用是本书的一大特点。

<<工作手册>>

作者简介

姜玲，高级经济师，博士在读，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，曾在奥地利、新加坡、美国、香港接受酒店管理培训。  
现任新博亚首席培训师，新加坡君华酒店集团、中国饭店协会客座培训师。

<<工作手册>>

书籍目录

一、准备工作 1 着装上岗 2 交接班 3 整理前台准备入住登记二、使用前台设施设备 4 使用前台电脑系统 5 使用前台打印机 6 使用前台传真机 7 使用前台复印机 8 使用前厅工作日志三、前厅接待服务 9 准备低店宾客名单 10 有预订宾客的接待 11 无预订宾客的接待 12 团队的接待 13 贵宾VIP的接待 14 超预订宾客的接待 15 贵宾和有特殊要求宾客的预登记 16 宾客结账后重新入住 17 请宾客等候办理入住 18 带宾客参观客房 19 宾客订房未低的处理 20 办理保险箱业务四、宾客住店服务五、宾客离店服务六、客账服务七、建立客史档案八、客房钥匙管理九、应对特殊情况

### 编辑推荐

最近两年，中国科学学与科学技术管理学科建设取得了长足的进步，但与美国、欧洲的发达国家相比仍存在较大的差距。

期望这部年鉴不仅是记录同行进步足迹的摄像机，更是追踪国际学术前沿、实现学术卡越是发展的助推器。

<<工作手册>>

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>