

<<前厅管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅管理>>

13位ISBN编号：9787040353068

10位ISBN编号：7040353067

出版时间：2012-11

出版时间：刘伟 高等教育出版社 (2012-11出版)

作者：刘伟

页数：311

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>

## <<前厅管理>>

### 内容概要

《高等学校旅游管理专业系列教材：前厅管理（第2版）》不仅进一步丰富了教材内容，还调整了内容结构，补充和更新了酒店前厅管理案例，完善了每章末尾的内容。

《高等学校旅游管理专业系列教材：前厅管理（第2版）》紧跟酒店业发展的潮流，引入酒店业新的管理理念和方法，而且进行了大胆创新。

《高等学校旅游管理专业系列教材：前厅管理（第2版）》以“经理的困惑”的形式，在章首提出酒店经理所关心的与本章内容相契合的问题，并在章后附上从国内星级酒店及国际酒店集团经理人员处征集到的答案。

本书既可作为饭店管理专业本科生教材，也可作为行业培训教材使用。

## <<前厅管理>>

### 作者简介

刘伟，广州市优秀专家（享受政府特殊津贴），教育部工商管理学科教学指导委员会、《中国饭店》杂志社等单位授予的“全国旅游院校最具影响力十大名师”，广东金融学院国际旅游与经济管理研究所所长、教授，西北大学、华南理工大学、华南师范大学等客座教授和兼职教授、广东省饭店星评检查员。

先后就读并毕业于浙江大学旅游系、西北大学旅游系以及南开大学、中山大学。

## &lt;&lt;前厅管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章前厅部概述 第一节前厅部的地位作用及主要任务 第二节前厅部的组织结构 第三节大堂与总台的设计 第二章前厅部人力资源管理 第一节前厅部管理人员的工作描述 第二节前厅部员工培训 第三节前厅部管理人员的管理方法和技巧 第四节员工工作班次的安排 第五节前厅员工的激励 第三章预订管理 第一节预订的方式与种类 第二节预订渠道与酒店收费方式 第三节预订业务管理 第四节“失约”的预防与管理 第四章礼宾服务管理 第一节“金钥匙”理念：服务哲学与素质要求 第二节机场代表 第三节门童的岗位职责与素质要求 第四节行李服务管理 第五节总机房服务与管理 第六节商务中心 第五章总台接待管理 第一节总台接待业务流程 第二节入住登记管理 第三节提高总台服务质量的途径 第四节客房分配 第五节问讯与留言管理 第六节商务楼层管理 第六章总台销售管理 第一节客房状态的控制 第二节总台销售艺术与技巧 第七章收银业务管理 第一节总台收银业务 第二节结账业务管理 第三节防止客人逃账技术 第四节夜间稽核 第五节贵重物品保管 第六节收银人员管理 第八章总台信息管理 第一节客情预测表的传递 第二节前厅部报表管理 第三节前厅部与其他部门的信息沟通 第四节前厅部档案档案管理 第九章宾客关系管理 第一节大堂副理 第二节客历档案的建立 第三节客人投诉及其处理 第四节与客人沟通的技巧 第十章房价管理 第一节影响客房定价的因素 第二节客房定价目标 第三节客房定价法与价格策略 第四节房价体系与平均房价 第十一章收益管理 第一节收益管理的原理与实施方法 第二节收益管理在酒店的应用 第十二章酒店前厅经营管理的发展趋势 第一节前厅服务的发展趋势 第二节前厅部经营管理的发展趋势 附录 附录1前厅部常用英语 附录2前厅部新员工培训检查表 附录3前厅部员工工作考核表 参考文献和网站

## &lt;&lt;前厅管理&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：要做“百灵鸟”，不要“鹦鹉学舌” A饭店的常住客李先生很少在本饭店用餐，总是步行到饭店对面的一家酒楼用餐。

该饭店的大堂副理得知这个情况后，亲自去拜访李先生，问其原委。

李先生说：“饭店的服务员是‘鹦鹉’，每次见到我只是会鹦鹉学舌地说：‘您好’、‘欢迎光临’、‘这边请’。

而对面酒楼的服务员是‘百灵鸟’，我每次去总能听到曲目不同的悦耳歌声，有时是‘李先生，欢迎您每天光临餐厅，我们感到非常荣幸’，有时是‘李先生，今天我们给您留了以前的老位子’，这使我用餐时心情舒畅。

” B饭店的常住客黄先生对本饭店服务员“机械式”的服务用语颇有怨言。

有一次，黄先生结完账，前台收银员习惯地说：“谢谢，欢迎下次光临，请慢走，祝您一路顺风。

”黄先生听后就一肚子不高兴地说：“我要赶飞机，怎么能慢走，更不能顺风！”

”还有一次，黄先生到饭店前台办理入住手续，接待员小陈说：“欢迎光临。

”黄先生回敬道：“光临、光临，怎么不光一临呢？”

”小陈是个善于思考的小姑娘，她从黄先生的话语中感受到他对这种老套欢迎词的不满。

不久，小陈再次遇到黄先生办理入住手续，她便道出一番吉祥的问候：“黄先生，今天您满面春风，一定是遇到了高兴的事……”，黄先生听了后，表情非常得意，边登记边跟小陈聊了起来。

（四）主动交流 主动交流是指客人在办理手续过程中接待员（包括行李员、收银员）打破冷场局面，让客人不致无聊的一种意识行为。

通常情况下，客人办理入住手续的过程是静静地等待，这其实不是客人自身希望的。

每一声如家人般的问候，对本地风土人情的介绍，商务环境的推荐等，都是客人希望得到的。

前台接待员作为酒店与客人接触的第一人，理应担起这份义务。

在主动交流中还有一个互相配合的问题。

如，行李员正在搬运，接待员还在操作，收银员则可乘机与客人交流。

适时得体的言行会减少客人等待的焦急感，更重要的是让客人感觉到酒店对自己的关照和重视。

（五）办事利索 前台办理入住手续一般不应超过3分钟，用现代高科技前台系统后会更快，但目前大部分酒店还达不到这个要求，尤其是退房。

（包括：通知、查房、再通知，再汇总）。

酒店也考虑了这个情况，大都在总台旁设有休息处、阅览处，以方便客人等待。

一般情况下的等待，客人还是可以接受的，怕只怕一些办事不利索的接待员、查房员慢慢吞吞，反反复复。

如客人问，“××房有空吗，，时，接待员理应一口气和盘托出，而不是查一下计算机才能报出；再问，再敲一下计算机。

这个时间为什么要耽误呢？

这就是典型的用心不专、准备不充分。

这些业务不精而导致办事拖拉的表现，是应该通过培训来提高的。

<<前厅管理>>

编辑推荐

《高等学校旅游管理专业系列教材:前厅管理(第2版)》由高等教育出版社出版。

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>