

<<酒店前厅服务员技能手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店前厅服务员技能手册>>

13位ISBN编号：9787115199508

10位ISBN编号：7115199507

出版时间：2009-6

出版单位：人民邮电出版社

作者：滕宝红，李建华 主编

页数：145

字数：110000

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>

<<酒店前厅服务员技能手册>>

内容概要

本书从一名合格的酒店前厅服务员应具备的素质要求、前厅工作的服务规范、前厅服务员的岗位职责及行为规范等方面入手，深入浅出地阐述了酒店前厅服务工作中必备的基本知识，以及前厅服务工作所涉及的技能。

全书通俗易懂、图文并茂，便于读者学习和使用。

本书不仅可以作为各级酒店宾馆前厅服务人员进行培训的教材，也可以作为进城务工人员从事此类工作的自学用书。

<<酒店前厅服务员技能手册>>

书籍目录

第一章 导读	一、学习指导流程	二、求职应聘指导	第二章 岗位描述	第一节 前厅服务人员素质要求
一、知识要求	二、能力要求	三、心理要求	第二节 前厅服务人员工作内容	
一、客人到达前工作内容	二、客人到达时工作内容	三、客人住店期间工作内容	第三节 前厅服务人员岗位职责	
一、预订岗	二、接待岗	三、礼宾岗	四、问讯岗	
五、收银岗	六、电话总机岗	七、商务中心	第四节 前厅服务人员礼仪规范	
一、服饰礼仪	二、举止要求	三、神态规范	一、服饰礼仪	
二、举止要求	三、神态规范	四、微笑规范	五、站立规范	
六、行走规范	七、坐姿规范	八、蹲姿规范	九、语言规范	
第三章 前厅服务技能	第一节 客房预订技能	一、客户预订任务	二、客房预订要求	
三、客房订房方式	四、客房预订种类	五、预订作业要领	六、预订服务流程	
第二节 资料管理技能	一、预订资料种类	二、整理预订资料	三、存档预订资料	
四、传递预订资料	第四章 前厅服务技巧	第一节 前厅接待技巧	一、入住接待准备	
二、客房分配工作	一、住宿登记工作	二、钥匙核发	三、散客接待服务	
六、接待VIP客人和商务楼层客人	七、团体接待	八、转房接待处理	九、其他接待服务	
第二节 礼宾服务技巧	一、礼宾组服务范围	二、门童店门迎送服务	三、行李服务	
四、物品派送	五、委托代办服务附录	技能测试题与求职指导参考书目	

<<酒店前厅服务员技能手册>>

章节摘录

第二章 岗位描述 第一节 前厅服务人员素质要求 一名合格的酒店前厅服务人员必须具备相应的条件和素质,否则将难以胜任相关工作。

通常而言,优秀的前厅服务人员应当达到以下几个方面的要求。

一、知识要求 酒店服务知识是前厅服务员为了更好地提供服务而应知的各种与服务有关的信息总和。

掌握酒店服务知识是酒店各项工作得以开展的最基础性的要求,服务人员只有在了解了丰富知识的基础上,才能顺利地向客人提供优质服务。

前厅服务员必须掌握以下服务知识。

(一)文化知识 为了服务好客人,使客人产生宾至如归的感觉,前厅服务员必须掌握丰富的文化知识,包括历史知识、地理知识、语言知识等。

从而可以使自己在面对不同的客人时能够扮演与客人背景相适应的服务角色,与客人进行良好的沟通。

前厅服务员除了利用业余时间从书本上学习知识外,还需要在平时接待客人的过程中积累经验,同时积极参加酒店开展的有针对性的培训。

(二)岗位知识 1.本岗位的职能、重要性及其在酒店中所处的位置。

2.本岗位的工作对象、具体任务、工作标准、效率要求、质量要求、服务态度,及其应当承担的责任和职责范围。

3.本岗位的工作流程、工作规定、奖惩措施、安全及国家行政机关对相应行业的管理规定。

4.本岗位工作任务所涉及的酒店相关的硬件设施的操作、管理,机电等设备和工具的使用,应当知原理、知性能、知用途,即通常所说的“三知”;另外还应当会使用、会简单维修、会日常保养,即“三会”。

5.掌握酒店软件管理流程,如相关票据、账单、表格的填写方法、填写要求和填写规定。

<<酒店前厅服务员技能手册>>

编辑推荐

丛书介绍： 本系列图书内容涵盖了13个基层服务岗位，简洁明了、图文并茂地讲解了这些岗位的工作人员在日常工作中必须具备的知识与实操技能，为他们提升自身的就业能力及工作效率和效果提供了切实可行的指导。

内容架构 导读：从培训师、求职人员、在岗人员等不同的角度进行纲要性提示。

岗位描述： 主要介绍该岗位从业人员的知识要求、技能要求、责任事项、作业规范、技能知识；主要包括完成该岗位工作目标和任务所需的各种技能介绍。

模拟测试： 读者可以通过自我测试题对所学知识与技能进行测验，了解自己对相关知识技能的掌握情况。

<<酒店前厅服务员技能手册>>

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>