

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115297716

10位ISBN编号：7115297711

出版时间：2012-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：王淑燕

页数：130

字数：30000

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>

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

内容概要

《酒店客房服务员精细化操作手册(漫画图解版)》对客房服务员的服务准备工作、客人迎接、客人入住期间的服务工作、房间清扫、卫生间清扫、贵宾服务、送客服务共七大工作事项进行了详细的说明，内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分标准、相关问题解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图，使得本书内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店客房服务员精细化操作手册(漫画图解版)》适用于酒店企业中层管理人员、一线客房服务员、新进人员以及酒店培训师阅读和使用。

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

作者简介

王淑燕，企业管理咨询专家，常年从事商业企业咨询工作并对相关问题有独特见解，擅长员工培训类、职场励志类和企业管理类图书的编纂工作，已出版作品均引起了社会各界的广泛关注。

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

书籍目录

第一章 服务准备5项工作

工作一：整理仪容仪表

1. 整理仪容仪表的步骤与规范
2. 整理仪容仪表的考核评分标准

工作二：了解客人情况

1. 了解客人情况的步骤与规范
2. 了解客人情况的考核评分标准

工作三：领取钥匙

1. 领取钥匙的步骤与规范
2. 领取钥匙的考核评分标准

工作四：领取对讲机

1. 领取对讲机的步骤与规范
2. 领取对讲机的考核评分标准

工作五：整理工作车

1. 整理工作车的步骤与规范
2. 整理工作车的考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 如何规范仪容仪表
2. 如何规范管理钥匙

第二章 迎接客人3项工作

工作一：迎候客人

1. 迎候客人的步骤与规范
2. 迎候客人的考核评分标准

工作二：引领客人

1. 引领客人的步骤与规范
2. 引领客人的考核评分标准

工作三：介绍情况

1. 介绍情况的步骤与规范
2. 介绍情况的考核评分标准

问题：应对客人迎候问题

1. 如何正确回答客人的问题
2. 如何应对客人开门的要求

第三章 客人入住期间的6项服务工作

工作一：加床服务

1. 加床服务的步骤与规范
2. 加床服务的考核评分标准

工作二：开夜床服务

1. 开夜床服务的步骤与规范
2. 开夜床服务的考核评分标准

工作三：借用物品服务

1. 借用物品服务的步骤与规范
2. 借用物品服务的考核评分标准

工作四：擦鞋服务

1. 擦鞋服务的步骤与规范
2. 擦鞋服务的考核评分标准

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

工作五：收送客人衣物

1. 收送客人衣物的步骤与规范
2. 收送客人衣物的考核评分标准

工作六：小酒吧服务

1. 小酒吧服务的步骤与规范
2. 小酒吧服务的考核评分标准

问题：应对客人入住期间的服务问题

1. 如何应对客人投诉
2. 如何应对醉酒客人
3. 如何接待访客
4. 如何服务长期住客
5. 如何正确使用对讲机
6. 如何应对送错客人衣物事件
7. 如何准确为客人开夜床
8. 如何接待老弱病残类客人
9. 如何应对客人的异常行为
10. 如何应对住店客人生病的情况
11. 如何预防客房安全事故
12. 如何应对客房停电的情况
13. 如何应对客房意外跑水的情况
14. 如何应对客房的火灾情况
15. 如何有效提升客人入住期间的服务工作水平
16. 如何处理误损客人物品事件

第四章 清扫房间10项工作

工作一：进入客房

1. 进入客房的步骤与规范
2. 进入客房的考核评分标准

工作二：整理房间

1. 整理房间的步骤与规范
2. 整理房间的考核评分标准

工作三：清洁房门

1. 清洁房门的步骤与规范
2. 清洁房门的考核评分标准

工作四：做床服务

1. 做床服务的步骤与规范
2. 做床服务的考核评分标准

工作五：清洗杯具

1. 清洗杯具的步骤与规范
2. 清洗杯具的考核评分标准

工作六：清洁电话

1. 清洁电话的步骤与规范
2. 清洁电话的考核评分标准

工作七：清洁冰箱

1. 清洁冰箱的步骤与规范
2. 清洁冰箱的考核评分标准

工作八：清洁空调

1. 清洁空调的步骤与规范

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

2. 清洁空调的考核评分标准

工作九：清洁玻璃或镜子

1. 清洁玻璃或镜子的步骤与规范
2. 清洁玻璃或镜子的考核评分标准

工作十：清洁保养木质家具

1. 清洁保养木质家具的步骤与规范
2. 清洁保养木质家具的考核评分标准

问题：应对清扫房间问题

1. 如何清扫空房
2. 如何正确清洁墙纸
3. 如何正确使用清洁剂
4. 如何对床进行正确保养
5. 如何正确保养金属器具
6. 如何正确保养石质墙面
7. 如何正确整理贵宾房间
8. 如何正确整理客人用品
9. 如何使用技巧清洁木质家具
10. 如何清扫“请勿打扰”的房间

第五章 清扫卫生间3项工作

工作一：清洁面盆和台面

1. 清洁面盆和台面的步骤与规范
2. 清洁面盆和台面的考核评分标准

工作二 清洁浴缸

1. 清洁浴缸的步骤与规范
2. 清洁浴缸的考核评分标准

工作三：清洁马桶

1. 清洁马桶的步骤与规范
2. 清洁马桶的考核评分标准

问题：应对卫生间的清洁问题

1. 如何确定卫生间清洁标准
2. 如何在清洁卫生间时注意安全

第六章 服务贵宾6项工作

工作一：迎接贵宾的准备工作

1. 迎接贵宾准备工作的步骤与规范
2. 迎接贵宾准备工作的考核评分标准

工作二：迎接贵宾

1. 迎接贵宾的步骤与规范
2. 迎接贵宾的考核评分标准

工作三：送毛巾和欢迎茶

1. 送毛巾和欢迎茶的步骤与规范
2. 送毛巾和欢迎茶的考核评分标准

工作四：贵宾入住期间的服务工作

1. 贵宾入住期间服务工作的步骤与规范
2. 贵宾入住期间服务工作的考核评分标准

工作五：为贵宾准备会客

1. 为贵宾准备会客的步骤与规范
2. 为贵宾准备会客的考核评分标准

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

工作六：送别贵宾

1. 送别贵宾的步骤与规范
2. 送别贵宾的考核评分标准

问题：应对贵宾服务问题

1. 如何应对贵宾的特殊要求
2. 如何配备各等级贵宾的房间物品

第七章 送客服务3项工作

工作一：客人离店前的准备工作

1. 客人离店前准备工作的步骤与规范
2. 客人离店前准备工作的考核评分标准

工作二：送别客人

1. 送别客人的步骤与规范
2. 送别客人的考核评分标准

工作三：客人退房后的检查工作

1. 客人退房后检查工作的步骤与规范
2. 客人退房后检查工作的考核评分标准

问题：应对送客服务问题

1. 如何有效提升查房工作的水平
2. 如何处理客人的遗留物品
3. 如何处理客人损坏的房内物品

<<酒店客房服务员精细化操作手册>>

编辑推荐

明星咨询师——弗布克团队酒店管理类图书全新力作！

酒店客房服务员在日常工作中总会遇到如下这些问题：如何服务醉酒的客人？

如何在贵宾入住期间提供最优质的服务？

入住酒店的客人损坏客房物品后应该如何赔付？

《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》共囊括了36个工作事项规范,36个考核评分标准以及37个服务问题解析,对客房服务员在日常工作中所遇到的问题进行详细解答,是更科学、更全面的实用操作宝典！

《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》采用32开的形式,作为口袋书,更方便读者携带。书中的流程图、图表和漫画形式相交叉,使这本书看起来轻松易读。

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>