

<<酒店行李员精细化操作手册>>

图书基本信息

书名：<<酒店行李员精细化操作手册>>

13位ISBN编号：9787115297839

10位ISBN编号：7115297835

出版时间：2012-11

出版时间：人民邮电出版社

作者：薛显东

页数：147

字数：80000

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>

## <<酒店行李员精细化操作手册>>

### 内容概要

《酒店行李员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒店行李员的服务准备、迎送客人、接送站服务、行李服务、代客服务、提供信息服务、交接班工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分的标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店行李员精细化操作手册(漫画图解版)》适合酒店前厅管理人员、一线行李员尤其是新工作的行李员，以及酒店培训师阅读和使用。

## <<酒店行李员精细化操作手册>>

### 作者简介

薛显东，著名管理咨询公司资深咨询师，具有多年企业人力资源管理咨询经验，尤其擅长酒店相关人力资源管理培训工作，他根据自己参与的多项酒店人力资源培训项目经验编写的图书，因实务性、操作性强，深受广大读者的欢迎。

## <<酒店行李员精细化操作手册>>

### 书籍目录

#### 第一章 服务准备3项工作

##### 工作一：整理仪表仪容

1. 整理仪表仪容步骤与规范
2. 整理仪表仪容考核评分标准

##### 工作二：清洁整理

1. 清洁整理步骤与规范
2. 清洁整理考核评分标准

##### 工作三：了解客情

1. 了解客情步骤与规范
2. 了解客情考核评分标准

##### 问题：服务准备问题应对

1. 如何规范仪表仪容
2. 如何规范行李服务礼仪

#### 第二章 迎送客人4项工作

##### 工作一：为客人开车门

1. 为客人开车门步骤与规范
2. 为客人开车门考核评分标准

##### 工作二：迎客入店

1. 迎客入店步骤与规范
2. 迎客入店考核评分标准

##### 工作三：雨伞服务

1. 雨伞服务步骤与规范
2. 雨伞服务考核评分标准

##### 工作四：送别客人

1. 送别客人步骤与规范
2. 送别客人考核评分标准

##### 问题：迎送客人问题应对

1. 如何规范开车门服务
2. 如何规范迎宾礼仪
3. 如何引导客人换零钱

#### 第三章 接送站服务2项工作

##### 工作一：接站行李服务

1. 接站行李服务步骤与规范
2. 接站行李服务考核评分标准

##### 工作二：送站行李服务

1. 送站行李服务步骤与规范
2. 送站行李服务考核评分标准

##### 问题：接站时的行李服务问题应对

1. 如何掌握多批客人接站时的行李服务
2. 如何掌握团队接站时的行李服务

#### 第四章 行李服务8项工作

##### 工作一：散客入店行李服务

1. 散客入店行李服务步骤与规范
2. 散客入店行李服务考核评分标准

##### 工作二：团队入店行李服务

## <<酒店行李员精细化操作手册>>

1. 团队入店行李服务步骤与规范
2. 团队入店行李服务考核评分标准
- 工作三：贵宾入店行李服务
1. 贵宾入店行李服务步骤与规范
2. 贵宾入店行李服务考核评分标准
- 工作四：行李寄存
1. 行李寄存步骤与规范
2. 行李寄存考核评分标准
- 工作五：换房行李服务
1. 换房行李服务步骤与规范
2. 换房行李服务考核评分标准
- 工作六：散客离店行李服务
1. 散客离店行李服务步骤与规范
2. 散客离店行李服务考核评分标准
- 工作七：团队离店行李服务
1. 团队离店行李服务步骤与规范
2. 团队离店行李服务考核评分标准
- 工作八：贵宾离店行李服务
1. 贵宾离店行李服务步骤与规范
2. 贵宾离店行李服务考核评分标准
- 问题：行李服务问题应对
1. 如何处理代取行李
2. 如何处理行李丢失情况
3. 如何处理行李破损情况
4. 如何安全、规范地使用行李车
5. 如何处理客人的遗失行李
- 第五章 代客服务8项工作
- 工作一：转交物品
1. 转交物品步骤与规范
2. 转交物品考核评分标准
- 工作二：传送留言
1. 传送留言步骤与规范
2. 传送留言考核评分标准
- 工作三：分送邮件
1. 分送邮件步骤与规范
2. 分送邮件考核评分标准
- 工作四：代客寄信
1. 代客寄信步骤与规范
2. 代客寄信考核评分标准
- 工作五：派送报纸
1. 派送报纸步骤与规范
2. 派送报纸考核评分标准
- 工作六：代客购物
1. 代客购物步骤与规范
2. 代客购物考核评分标准
- 工作七：代客取物
1. 代客取物步骤与规范

## <<酒店行李员精细化操作手册>>

### 2. 代客取物考核评分标准

#### 工作八：代客叫车

1. 代客叫车步骤与规范
  2. 代客叫车考核评分标准
- 问题：代客服务问题应对
1. 如何处理特殊留言
  2. 如何规范访客留言单
  3. 如何处理客人寻人要求

### 第六章 提供信息服务3项工作

#### 工作一：为客人指路

1. 为客人指路步骤与规范
  2. 为客人指路考核评分标准
- 工作二：向客人提供酒店信息
1. 向客人提供酒店信息步骤与规范
  2. 向客人提供酒店信息考核评分标准
- 工作三：向客人提供交通信息
1. 向客人提供交通信息步骤与规范
  2. 向客人提供交通信息考核评分标准
- 问题：提供信息服务问题应对

1. 如何收集日常资料
2. 如何做好客人的“向导”

### 第七章 交接班3项工作

#### 工作一：交班工作

1. 交班工作步骤与规范
2. 交班工作考核评分标准

#### 工作二：接班工作

1. 接班工作步骤与规范
2. 接班工作考核评分标准

#### 工作三：值班工作

1. 值班工作步骤与规范
2. 值班工作考核评分标准

<<酒店行李员精细化操作手册>>

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>