

<<前厅客房服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务与管理>>

13位ISBN编号：9787118077940

10位ISBN编号：7118077941

出版时间：2012-1

出版时间：国防工业出版社

作者：阚志霞，黄志刚，汪峰 主编

页数：191

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>

<<前厅客房服务与管理>>

内容概要

本书以前厅客房的对客服务与管理活动为主线，系统全面地介绍了饭店前厅客房服务与管理的理论与方法。

主要内容包括前厅预订业务、前厅迎宾服务业务、前厅接待服务业务、前厅其他服务业务、宾客关系管理业务、客房服务业务、收银服务与送客服务业务7个项目。

本书以项目任务式为结构形式，将内容分解成若干项教学任务，每项任务都采用典型任务引入、任务分析、相关知识、任务实施和习题与实践等环节，强化学生的职业能力和职业素养的养成。

本书可作为高等职业院校、高等专科院校以及成人高等院校的旅游、饭店管理专业学生的学习用书，也可作为饭店管理人员、旅游管理部门工作人员的培训教材。

<<前厅客房服务与管理>>

书籍目录

项目一 前厅预订业务

任务1 预订准备

任务2 客房预订

任务3 处理订房纠纷

项目二 前厅迎宾服务业务

任务1 机场代表迎接客人服务

任务2 门童迎接客人服务

任务3 行李服务

项目三 前厅接待服务业务

任务1 接待准备

任务2 接待服务

任务3 建立客史档案

项目四 前厅其他服务业务

任务1 问讯服务

任务2 电话总机服务

任务3 商务中心服务

任务4 委托代办服务

任务5 贵重物品保管服务

项目五 宾客关系管理业务

任务1 掌握与客人沟通技巧

任务2 处理客人投诉

任务3 宾客关系管理工作

项目六 客房服务业务

任务1 客房接待

任务2 客房清扫服务

任务3 客房安全管理

任务4 客房部设备用品管理

项目七 结账业务和送客服务

任务1 结账服务业务

任务2 结账业务特殊情况处理

任务3 送客服务业务

附录1 前厅英语专业术语解释

附录2 星级饭店客房用品质量与配备要求

参考文献

<<前厅客房服务与管理>>

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>