

<<客房服务规范>>

图书基本信息

书名：<<客房服务规范>>

13位ISBN编号：9787501759668

10位ISBN编号：7501759669

出版时间：2003-6

出版时间：中国经济出版社

作者：曾凌峰

页数：282

字数：264000

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>

## <<客房服务规范>>

### 内容概要

本书系服务业服务规范丛书中的一本，本丛书有《餐饮服务规范》、《客房服务规范》、《零售服务规范》和《物业服务规范》。

本丛书可作为服务企业内部训练蓝本，服务人员自我进修教材，求职择业岗前培训资料。

## &lt;&lt;客房服务规范&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 客房预订服务规范 第一节 客房预订概述 一、客房的种类与房价的种类 二、客房的功能空间 三、预订需用的设备 四、预订的工作范围和内容 第二节 客房预订的种类和方式 一、客房预订的种类 二、客房预订的方式 三、客房预订的注意事项 第三节 客房预订的服务程序 一、预订员 二、客房预订的操作形式 三、客房预订程序 第四节 客房预订的控制和其他预订服务 一、客房预订的控制 二、其他预订服务 第二章 礼宾服务规范 第一节 迎送宾客服务 一、店外迎接服务 二、店门迎接服务 三、店门送行服务 四、行李员迎送服务 第二节 宾客行李服务 一、行李员 二、散客行李服务程序 三、团体行李服务程序 四、行李寄存与提取 五、换房行李服务 六、行李差错的处理 第三节 “金钥匙”服务 一、“金钥匙”的岗位职责 二、“金钥匙”的素质要求 三、“金钥匙”的服务项目 第三章 前厅接待服务规范 第一节 前厅接待服务概述 一、接待处的业务范围 二、接待处的主要岗位职责 三、接待处的工作流程 四、客房状况的控制 五、接待服务的注意事项 第二节 入住登记 一、办理人住登记的目的 二、人住登记所需要的表格 三、人住登记的工作程序 四、人住登记中的注意事项 第三节 日常服务与常见问题的处理 一、换房服务 二、续房服务 三、加床服务 四、退房服务 五、预订条件的变更 六、常见问题的处理 第四章 前厅综合服务规范 第一节 前厅问讯服务规范 一、前厅问讯服务概述 二、查询服务 三、留言服务 四、钥匙服务 五、邮件服务 第二节 前厅总机服务规范 一、前厅总机服务概述 二、转接电话服务 三、挂拨长途服务 四、叫醒服务 五、回答问讯和查询电话服务 六、寻呼电话服务 七、“免电话打扰”服务 第三节 商务中心服务规范 一、商务中心的服务要求 二、商务中心服务项目 第四节 前厅收银服务规范 一、前厅收银服务概述 二、收银服务程序 三、特殊情况处理 四、客人的付款结算方式 五、外币兑换服务 六、贵重物品保管 第五章 客房对客服务规范 第一节 客房对客服务概述 一、客房对客服务的模式 二、客房对客服务的质量要求 三、客房部的主要岗位职责 四、客房员工的素质要求 第二节 客房对客日常服务规范 一、迎送宾客服务 二、送水服务 三、洗衣服务 四、客房电话服务 五、客房小酒吧服务 六、托婴服务 七、送餐服务 八、会客服务 九、擦鞋服务 十、租借物品服务 第三节 客房对客其他服务规范 一、特殊客人服务 二、会议室服务 三、商务楼层服务 四、客房投诉处理 第六章 客房清洁保养服务规范 第一节 客房清洁卫生的质量标准和检查标准 一、卧室卫生质量标准 二、卧室卫生的检查 三、浴室卫生质量标准 四、浴室卫生的检查 第二节 客房清扫的准备及注意事项 一、客房清扫前的准备工作 二、客房清扫的基本方法 三、客房清扫注意事项 第三节 客房清洁保养服务程序 一、进房程序 二、走客房清扫程序 三、住客房清扫程序 四、其他客房清扫程序 五、客房的消毒工作 第四节 公共区域的清洁保养 一、公共区域清洁业务范围 二、公共区域清洁保养的准备 三、公共区域清洁保养工作程序 四、公共区域卫生质量标准 第五节 饭店虫害的防治与计划卫生 一、饭店虫害的防治 二、饭店的计划卫生 第七章 饭店安全保卫服务规范 第一节 饭店安全保卫服务概述 一、饭店安全事故发生的原因 二、饭店安全设施配置 三、饭店保安部主要岗位职责 第二节 客房消防工作 一、火灾发生的原因 二、客房消防安全制度 三、防火的设备与措施 四、消防器材的使用与灭火方法 五、火警处理和消防应急程序 第三节 客房的安全保卫服务 一、客房安全制度 二、宾客的安全保卫措施 三、员工的安全保卫措施 四、饭店财产安全的保卫措施 五、饭店职业安全与保健措施 第四节 突发事件、事件的处理 一、遇到自然灾害的处理 二、突然停电的处理 三、客人报失的处理 四、客人遗留物品的处理 五、客人意外受伤的处理 六、客人食物中毒的处理 七、客人违法的处理 八、客人死亡的处理 九、客房防爆 第八章 客房礼貌礼节服务规范 第一节 日常服务礼节和服务语言 一、日常服务礼节 二、日常服务语言基本要求 第二节 客房服务仪表仪态 一、饭店对从业人员仪表仪容的具体要求 二、饭店服务人员仪态的要求 三、日常服务中的形体规范 第三节 客房服务日常用语 一、常用名词术语 二、日常用语

<<客房服务规范>>

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>