

<<客房实务与特色服务手册>>

图书基本信息

书名：<<客房实务与特色服务手册>>

13位ISBN编号：9787503226649

10位ISBN编号：7503226641

出版时间：2005-8

出版时间：中国旅游出版社

作者：方伟群

页数：189

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>

## <<客房实务与特色服务手册>>

### 内容概要

东方酒店管理有限公司成立于1997年，多年来致力于中国酒店业的高端市场，管理了20家四、五星级酒店，客房总数5000多间，覆盖了华北、华东、华南、西北、东北、华中等地区。

东方酒店管理有限公司曾获“中国饭店业集团20强”、“中国饭店集团民族品牌先锋”等光荣称号，并跻身内资酒店管理集团前三强。

客房部是酒店的主要业务部门，也是酒店营业收入和利润的主要来源。

在当今人性化张扬的时代，如何为客人提供温馨细致的服务，如何在客人短暂的住店期间提供人情味儿服务，给客人以关爱，是酒店管理者日常工作中的首要问题。

编写《客房实务与特色服务手册》，正是从上述的目的出发，在客房服务的两大方向——规范服务和特色上适应在客房系统工作的管理者和员工的工作需求。

希望本书能给同行一些启迪，同时也愿意听到业内人士的慷慨指数。

# <<客房实务与特色服务手册>>

## 书籍目录

前言  
 第一部分 你了解操作规范吗  
 一、对客服务篇  
 (一) 接听电话服务 (二) 呼叫服务  
 (三) 洗衣服务 (四) 小酒吧服务 (五) 叫醒服务 (六) 托婴服务 (七) 擦鞋服务  
 (八) 加椅服务 (九) 借用物品服务 (十) 代煎中药服务 (十一) 加床服务  
 (十二) 婴儿床服务 (十三) 代客开门服务 (十四) 小整理服务 (十五) 开夜床服务  
 (十六) 重点接待服务 (十七) 迎宾茶服务 (十八) 会议现场服务 (十九) 会议茶歇服务  
 二、卫生质量篇  
 (一) 清扫客房 (二) 房间返工 (三) 客房专项计划卫生 (四) 日班专项卫生操作方法  
 (五) 夜班专项卫生操作方法 (六) 客房区域日常公共卫生内容 (七) 细致房卫生项目  
 (八) 床铺细致卫生 (九) 客房日常清扫检查标准 (十) 清洗地毯 (十一) 各种地毯污迹去除方法  
 三、操作程序篇  
 (一) 进门规范 (二) 西式铺床程序 (三) 中式铺床程序  
 (四) 退房查房规范 (五) 逾期查房规范 (六) 客房保养标准及方法 (七) 反锁客房规范  
 (八) 勿扰房处理规范 (九) 派发报纸规范 (十) 送洗布草规范 (十一) 楼层日夜班交接规范  
 (十二) 绿色客房操作规范.....  
 第二部分 你掌握应知应会吗  
 第三部分 你的服务有特色吗  
 第四部分 案例让你得到启迪  
 附录 客房常用术语英汉对照表

<<客房实务与特色服务手册>>

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>