第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务>>

13位ISBN编号：9787504551405

10位ISBN编号：7504551406

出版时间：2007-4

出版时间：中国劳动

作者：本社

页数：122

字数：122000

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

为了更好地适应全国中等职业技术学校饭店服务专业的教学要求，劳动和社会保障部教材办公室组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线老师和行业专家，对中等职业技术学校饭店服务专业教材进行了修订。

本书是关于介绍“前厅服务”方面知识的教学用书，具体包括了：前厅部员工素质要求、超额预订及订房纠纷的处理、客房推销技巧、前厅部与其他部门的关系、客史档案的建立与管理、客房预订基础知识、前厅部员工素质要求等方面的内容。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

第1章 前厅部概述　§1—1 前厅部的基础知识　§1—2 前厅部的组织结构　§1—3 前厅部员工素质要求第2章 客房预订　§2—1 客房预订基础知识　§2—2 预订的种类、渠道和方式　§2—3 客房预订的程序　§2—4 超额预订及订房纠纷的处理第3章 前台接待　§3—1 前台接待准备　§3—2 前台入住登记　§3—3 商务楼层　§3—4 客房推销技巧　§3—5 房态控制第4章 前厅服务　§4—1 礼宾服务　§4—2“金钥匙”服务　§4—3 总机服务　§4—4 商务中心服务第5章 离店结账服务　§5—1 离店结账程序　§5—2 夜审第6章 沟通与协调　§6—1 建立良好的宾客关系　§6—2 前厅部与其他部门的关系　§6—3 客人投诉处理　§6—4 客史档案的建立与管理

第一图书网, tushu007.com

<<前厅服务>>

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