

<<初级客房服务技能>>

图书基本信息

书名：<<初级客房服务技能>>

13位ISBN编号：9787504590459

10位ISBN编号：7504590452

出版时间：2011-5

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：张昕 编

页数：145

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>

## <<初级客房服务技能>>

### 内容概要

本书从客房服务员的工作需要出发组织内容，首先帮助学员熟悉客房服务员的工作部门及岗位，明确岗位工作内容和素质要求等，然后介绍对客服务的基本要求，帮助学员树立良好的服务理念，在此基础上，指导学员完成客房接待服务、客房清洁和会议服务等实用技能的学习。此外，本教材还介绍了客房安全保卫工作的基本知识，旨在提高学员的安全保卫意识，完善学员的操作技能。

本书由张昕主编，杨德才、刘雪辉、王味晨参与编写。

## <<初级客房服务技能>>

### 书籍目录

- 第一单元 认识工作部门及岗位
  - 模块一 客房服务员的工作描述
  - 模块二 客房部常识
  - 模块三 客房的基本类型及设备用品的配置
- 第二单元 对客服务的基本要求
  - 模块一 服务知识
  - 模块二 职业道德基本知识
  - 模块三 礼节礼貌知识
- 第三单元 客房接待服务
  - 模块一 对客服务的模式
  - 模块二 客房接待服务基本环节
  - 模块三 客人住店期间的服务工作
  - 模块四 对客服务中各种情况的处理
  - 模块五 各类型客人的特点及服务要求
- 第四单元 客房清洁工作
  - 模块一 常用清洁用具及清洁剂
  - 模块二 客房清扫前的准备工作
  - 模块三 客房日常清扫及整理
  - 模块四 客房的消毒及虫害的控制
  - 模块五 客房的计划卫生
  - 模块六 公共区域的清洁卫生
  - 模块七 客房家具设备的维护保养
  - 模块八 面层材料的清洁保养
- 第五单元 会议服务
  - 模块一 “会”的基本服务
  - 模块二 一般会议服务
  - 模块三 会见服务
  - 模块四 会谈服务
  - 模块五 签字仪式服务
- 第六单元 客房安全保卫工作
  - 模块一 客房安全设施设备的配置及功能
  - 模块二 防火常识
  - 模块三 其他安全事故的处理和预防
- 附录一 礼仪习俗常识
- 附录二 客房服务常用表格
- 参考文献

<<初级客房服务技能>>

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>