

<<酒店客房实用英语口语教程>>

图书基本信息

书名：<<酒店客房实用英语口语教程>>

13位ISBN编号：9787510024603

10位ISBN编号：7510024609

出版时间：2011-1

出版公司：世界图书出版公司

作者：肖璇，吴建华 主编

页数：134

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>

<<酒店客房实用英语口语教程>>

前言

中国酒店业发展迅猛，业内竞争愈益激烈，提高服务质量、提升自身竞争力，是酒店在激烈竞争中取得相对优势的最为直接途径。

同时，酒店的使命之一就是提供优质服务、满足客人的需求，这是酒店管理者的基本追求。

随着现代顾客需求呈现出多样化和个性化的特征，以及中国对外开放度和国际化程度的提高，不仅要求酒店要从顾客需求出发，不断提高服务质量满足不同顾客的各种需求，而且对酒店的外语服务表现出迫切的需求，对外语服务的质量也提出了更高的要求。

日本著名的东京大仓酒店人力资源和基础事务部的Masahiro Ito主任曾说：“我们的服务质量再好，如果不会外语，还是会被外国人认为不行。

” 在酒店所有服务部门中，前台和客房部和外国人打交道的机会最多，酒店对这两个部门的服务人员英语水平要求也最高。

因此，为了切实有效地帮助酒店从业人员提高外语服务水平和交流技巧，我们编写了《酒店前台实用英语口语教程》、《酒店客房实用英语口语教程》、《酒店基础英语口语教程》。

其中，《酒店客房实用英语口语教程》秉着时代性、专业性和实用性的原则，坚持理论和实践相结合，具体表现为： 1.内容覆盖面广，涉及到客房服务中迎宾服务、清洁服务、洗衣服务、迷你吧服务、客房送餐服务等多个方面，并强化了解释客房设施的使用、提供用品和解决问题的内容，力求与时俱进。

2.对话的仿真度高，尤其专注服务礼仪和技巧，不少服务用语是高星级酒店的规范用语，以确保沟通效果。

<<酒店客房实用英语口语教程>>

内容概要

1.内容覆盖面广，涉及到客房服务中迎宾服务、清洁服务、洗衣服务、迷你吧服务、客房送餐服务等多个方面，并强化了解释客房设施的使用；提供用品和解决问题的内容，力求与时俱进。

2.对话的仿真度高，尤其专注服务礼仪和技巧，不少服务用语是高星级酒店的规范用语，以确保沟通效果。

3.收集了大量酒店实用表格，并采用中英对照的形式，便于读者学习、使用。

4.汇集了丰富的专业词汇，并按部门和岗位的工作内容加以分类，便于读者查找。

<<酒店客房实用英语口语教程>>

书籍目录

第一部分 客房口语交流	第1章 客房服务简介	第1单元 酒店的分类和组织结构	一、酒店的分类
	二、酒店的组织结构	助记锦囊一	练习一
	类和客房部组织结构	一、客房楼层的类型	二、客房的类型
	助记锦囊二	练习二	三、客房部的组织结构
	二、向客人展示房间	第2章 迎宾服务	第1单元 基本常识
	三、客房常见设施		一、对客服务基本要求
	部常用词汇附录	第二部分 客房部常用表格
			第三部分 客房

<<酒店客房实用英语口语教程>>

编辑推荐

《酒店客房实用英语口语教程》涵盖对话、句型、词汇、练习等所有口语素材！
全力打造适合酒店客房人员的英语口语教材！

全面强化酒店客房人员的英语口语交际能力！

经典对话、助记锦囊——提高实战演练与口语交际能力。

单元练习——全面强化听力能力。

词汇分类表——扩充词汇量，为提高口语奠定基础。

基础知识、常用表格——掌握必备专业知识，提高业务技能。

<<酒店客房实用英语口语教程>>

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>