

<<酒店前台实用英语口语教程>>

图书基本信息

书名：<<酒店前台实用英语口语教程>>

13位ISBN编号：9787510024610

10位ISBN编号：7510024617

出版时间：2011-1

出版时间：世界图书出版公司

作者：肖璇//吴建华

页数：213

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>

<<酒店前台实用英语口语教程>>

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客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这部分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》和《酒店基础英语口语教程》。

其中，《酒店前台实用英语口语教程》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，涉及到前台服务中客房预订、礼宾服务、登记入住、信息咨询、商务中心、会议与宴会服务中心、总机服务、处理投诉、结账退宿等多个方面，其中的礼宾服务和会议与宴会服务中心的内容详细，与时俱进。

2.对话的仿真度高，格外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。

<<酒店前台实用英语口语教程>>

内容概要

涵盖对话、句型、词汇、练习等所有口语素材！
全力打造适合酒店前台人员的英语口语教材！
全面强化酒店前台人员的英语口语交际能力！

<<酒店前台实用英语口语教程>>

书籍目录

第一部分 前台口语交际 第1章 客房预订 第1单元 基本常识 一、客房预订的常见形式
二、客房的种类 三、床具的主要类型 四、接受预订时的沟通技巧 第2单元 口语集锦
一、经典对话 二、常用句型 练习一 第2章 礼宾服务(上) 第1单元 基本常识 第2单
元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习二第二部分 常用表格第三部分 前
台常用分类词汇附录

<<酒店前台实用英语口语教程>>

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>