第一图书网, tushu007.com

<<前厅与客房服务>>

图书基本信息

书名：<<前厅与客房服务>>

13位ISBN编号：9787534127397

10位ISBN编号：7534127394

出版时间：2005-9

出版时间：浙江科学技术出版社

作者：雷虹

页数：230

字数：265000

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

本书共分九个单元，第一至第五单元详细介绍了前厅部的各项服务，第六至第九单元详细介绍了客户服务的各项内容及操作规范。

总之，我们在创新教材的开发方面还只是一个开始。
参加编写的老师不断实践、探索，经过无数次的修改，才得以完成这项艰巨的任务。
由于创新是一项探索的工作，是一项改革的事业，因此本创新教材也不可避免地存在一些问题。
我们希望使用本教材进行教学的老师对发现的问题以及对教学中的一些畅想和改进意见能及时记录下来，提供给我们。
我们也相信通过一个阶段的教学实践和总结，希望通过再次的修改，我们会把这项创新工作做得更完美，为职业教育模式的转轨、为创新技能人才的培养做出我们的贡献。

第一图书网, tushu007.com

<<前厅与客房服务>>

书籍目录

第一单元　前厅部概述　课题一　认识前厅　课题二　前厅服务人员的素质要求第二单元　客户预订服务　课题一　电话预订　课题二　客户预订的后续服务第三单元　前厅接待服务　课题一　散客入住登记　课题二　团队入住登记　课题三　换房服务第四单元　前厅结账服务　课题一　客账处理　课题二　结账服务第五单元　前厅综合服务　课题一　礼宾服务　课题二　叫醒服务　课题三　商务中心服务　课题四　客人投诉处理第六单元　客户服务概述　课题一　认识客房　课题二　客房服务员的岗位职责第七单元　客房的清洁整理与保养　课题一　客房日常清扫流程　课题二　贵宾房的清扫　课题三　客户设备的保养第八单元　客房对客服务　课题一　迎客服务　课题二　送客服务　课题三　访客服务　课题四　洗衣服务　课题五　会议服务　课题六　商务行政楼层接待服务第九单元　客房安全服务　课题一　火灾的预防和处理　课题二　盗窃事故的预防和处理附录

第一图书网, tushu007.com

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