第一图书网, tushu007.com

<<前厅客房服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<前厅客房服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787563718238

10位ISBN编号：7563718230

出版时间：2009-5

出版时间：旅游教育出版社

作者：曹红，方宁 编

页数：309

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

前言

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署，旅游教育出版社组织有关专家、学者、教师编写了这套旅游专业精品实训教材，其中包括《前厅客房服务实训教程》、《酒吧服务实训教程》、《餐厅服务实训教程》、《旅游服务礼仪实训教程》、《导游服务实训教程》。

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求，本套教材的编写具有以下几个特点：

第一，在教材内容方面，可操作性比较强，重视实践能力的培养。

教材以学生日后的工作实际需要为核心，紧密结合旅游行业工作中的实际，根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图，着重具体操作知识的编写，条理清晰，操作规范，重在学生的技能训练，主张“管用、够用、实用”。

第二，在教材编写模式方面，设计活泼，可读性强。

在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分，增强读者的认知力和理解力，力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。

另外，还设计了实训考核表，有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，紧扣职业技能鉴定的内容与要求，在基本保证知识连贯性的基础上，突出技能操作性和实用性，使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四，在教材的使用效果方面，实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合，使学生边看边学、边学边练，从而起到强化技能、规范操作的效果。

《前厅客房服务实训教程》作为该套系列教材之一，由曹红、方宁主编，主要介绍了客房预订、礼宾服务、总台接待服务、前厅服务、前厅收银服务、客房服务等实训内容。

另外，为方便教学，本书还配有PPT讲义。

本教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训使用，也可供各旅游职业学校对学生进行专业教育和专业指导使用。

由于时间仓促，书中若有不当之处，还请读者批评指正。

内容概要

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求，本套教材的编写具有　　以下几个特点：

第一，在教材内容方面，可操作性比较强，重视实践能力的培养。
教材以学生日后的工作实际需要为核心，紧密结合旅游行业工作中的实际，根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图，着重具体操作知识的编写，条理清晰，操作规范，重在学生的技能训练，主张“管用、够用、实用”。

第二，在教材编写模式方面，设计活泼，可读性强。
在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分，增强读者的认知力和理解力，力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。
另外，还设计了实训考核表，有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，紧扣职业技能鉴定的内容与要求，在基本保证知识连贯性的基础上，突出技能操作性和实用性，使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四，在教材的使用效果方面，实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合，使学生边看边学、边学边练，从而起到强化技能、规范操作的效果。

《前厅客房服务实训教程》作为该套系列教材之一，由曹红、方宁主编，主要介绍了客房预订、礼宾服务、总台接待服务、前厅服务、前厅收银服务、客房服务等实训内容。
另外，为方便教学，本书还配有PPT讲义。

本教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训使用，也可供各旅游职业学校对学生进行专业教育和专业指导使用。

<<前厅客房服务实训教程>>

书籍目录

第一单元 客房预订实训项目一：电话预订实训项目二：当面预订实训项目三：书面预订实训项目四：网络预订实训项目五：电话变更预订实训项目六：婉拒预订实训项目七：预订核对实训项目八：预订客人抵店前的准备工作实训项目九：客史档案的建立第二单元 礼宾服务实训项目一：机场接送服务实训项目二：饭店代表销售饭店产品实训项目三：散客迎送服务实训项目四：团队客人迎送服务实训项目五：VIP客人迎送服务实训项目六：散客行李服务实训项目七：团队行李服务实训项目八：行李寄存服务实训项目九：住客换房行李服务实训项目十：金钥匙服务实训项目十一：留言服务实训项目十二：问讯服务实训项目十三：邮件服务第三单元 总台接待服务实训项目一：无预订散客的接待服务实训项目二：有预订散客的接待服务实训项目三：团队客人接待服务实训项目四：会议客人接待服务实训项目五：VIP接待服务实训项目六：换房服务第四单元 前厅服务实训项目一：转接电话服务实训项目二：长途电话服务实训项目三：叫醒服务实训项目四：会议、会展推销实训项目五：前厅部各班组的信息沟通实训项目六：客人投诉处理程序实训项目七：预订无房客人投诉处理程序实训项目八：客人账单投诉处理程序实训项目九：打印服务实训项目十：复印和装订服务实训项目十一：传真服务实训项目十二：上网／电子邮件服务实训项目十三：会议室租赁服务第五单元 前厅收银服务实训项目一：贵重物品保管实训项目二：外币兑换服务实训项目三：散客结账服务实训项目四：团队客人结账服务实训项目五：客人结账过程中特殊情况处理第六单元 客房服务实训项目一：楼面服务迎客工作实训项目二：会客服务实训项目三：迷你吧服务实训项目四：会议服务实训项目五：洗衣服务实训项目六：客人遗留物品的处理程序实训项目七：做中式床实训项目八：做西式床实训项目九：卫生间的清洁与整理实训项目十：走客房整理实训项目十一：住客房整理实训项目十二：夜床服务实训项目十三：空房整理实训项目十四：客房卫生检查(领班查房)实训项目十五：地毯的清洁与保养附录附录一：前厅客房常用专业术语汉英对照附录二：前厅客房常用英语口语英汉对照

章节摘录

人电话无人接听时，话务员的操作方法。
（2）将两组学员模拟的角色变换后，再进行一次练习。
（3）一旦出现电话无人接听情况，应马上通知客服中心员工上门提供叫醒服务。
（4）如果出现许多客房的叫醒服务在同一时间的特殊情况，总机话务员须提前与客房服务中心、大堂副理、总台沟通和联系，共同完成叫醒服务。
一天早晨7：00时，上海某饭店大堂黄副理接到住在806房间的孔先生的投诉电话：“你们饭店怎么搞的，我要求叫醒服务，可到了时间，你们却不叫醒我，我肯定赶不上飞机了！
”黄副理马上关切地询问说：“孔先生，请先别急，现在我们当务之急是想办法看您是否还能赶得上飞机，请告诉我，您是几点的飞机？
”孔先生说：“怎么可能赶得上呢？
8：00的飞机，最迟要坐7：oo的机场班车，现在都已经不可能了！
你们饭店是有责任的！
我要求你们赔偿我的损失！
”黄副理看了一下时间：7：05了，班车确实赶不上了，但是派车送孔先生去机场只需要半个小时，于是说：“孔先生，您先别急，如果饭店派车送您去机场，应该还能赶上飞机，您可以在5分钟以后到大堂吗？
需要我们派人帮您提供行李服务吗？
”“真的吗？
行李不多，我马上下来！
”黄副理一边派人着手查询当日806房的叫醒情况，同时通知银台迅速做好结账准备。
一边马上着手安排饭店专车送孔先生去机场。
调查结果显示：记录上确有早晨6：30叫醒服务要求。
根据叫醒记录和总机话务员回忆，6：30时确实为806房客人提供过叫醒服务，当时客人曾应答过。
黄副理在大堂恭候孔先生：“孔先生，您好！
我是大堂副理小黄，车已经安排好了，请您先签字结账。
”收银员快速为孔先生办理好了结账手续，黄副理接着送客人上了饭店安排的专车，在车上把了解的情况向客人作了解释。
客人在7：45分到达机场，黄副理为客人办理好了登机手续。
黄副理的真诚及饭店的处理方法，给客人留下了非常好的印象。
客人不仅全额支付了专车送机服务的费用，还一再向饭店表示歉意，并成为饭店最真诚的顾客。
1.学员案例演绎　教师将案例背景简单介绍后，学员按照两人一组，分饰黄副理和孔先生两个角色完成案例演绎。
2.教师案例分析　第一，叫醒服务投诉处理最重要的原则是：设法帮助客人解决问题、避免损失！大堂黄副理在接受投诉时不与客人争论是非，而是快速有效地帮助客人赶上了飞机，表现了饭店的服务意识。

编辑推荐

模拟教学，注重实战；设计新颖，操作规范；穿插图表，一目了然。

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