

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

图书基本信息

书名：<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务全书>>

13位ISBN编号：9787801977465

10位ISBN编号：7801977467

出版时间：2007-9

出版时间：企业管理

作者：李晓蕊

页数：424

字数：400000

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>

<<新编现代酒店服务流程标准化培训实务>>

内容概要

本书是“现代酒店实战运营指南丛书”之一，该书以酒店服务知识为素材，以广大酒店员工为读者对象，使酒店员工在为宾客服务时，知道应该怎么做，应熟悉哪些知识，应遵守哪些规则，必须具备和掌握哪些技能，从而提高自身素质，成为一名优秀员工，为宾客提供优质服务。

全书共分16章，具体内容包括酒店前厅部标准化培训、酒店餐饮部标准化培训、酒店客户部标准化培训、酒店总经理办公室标准化培训、酒店工程部标准化培训等。

该书既是一本酒店服务教科书，又是酒店管理人员进行管理的参考书。

书籍目录

前言上篇 现代酒店营业部门培训实务指南 第1章 酒店前厅部标准化培训 1.1 前厅部各岗位服务标准流程 1.1.1 前厅部总台住宿登记管理流程 1.1.2 客房预订管理流程 1.1.3 订票服务管理流程 1.1.4 总台留言管理流程 1.1.5 总台邮件服务管理流程 1.1.6 客人贵重物品的寄存与保管处理流程 1.1.7 客人丢失物品处理流程 1.1.8 接待处管理流程 1.1.9 行李员服务流程 1.1.10 房间钥匙管理流程 1.1.11 房间分配管理流程 1.1.12 客人延迟退房处理流程 1.1.13 投诉处理流程 1.2 前厅部各岗位职责标准 1.2.1 前厅部经理岗位职责 1.2.2 前厅部值班经理岗位职责 1.2.3 大堂副理岗位职责 1.2.4 前厅部主管岗位职责 1.2.5 订房处主管岗位职责 1.2.6 接待处主管领班岗位职责 1.2.7 问询处主管岗位职责 1.2.8 礼宾处主管岗位职责 1.2.9 行李处主管领班岗位职责 1.2.10 商务中心主管岗位职责 1.2.11 总机领班岗位职责 1.2.12 总服务台接待员岗位职责 1.2.13 迎宾员岗位职责 1.2.14 总服务台收银员岗位职责 1.3 前厅部各岗位常用记录表格 1.3.1 客人订房登记表 1.3.2 客人订房确认书 1.3.3 客人临时住宿登记表 1.3.4 客人档案表 1.3.5 客人退房登记表 1.3.6 客房营业日报表 1.3.7 商务中心营业日报表 1.3.8 前厅交接班登记表 1.3.9 VIP客人接待通知单 1.3.10 团队顾客表 1.3.11 散客行李登记表 1.3.12 团体行李登记表 1.3.13 行李搬运记录表 1.3.14 宾客遗失物品登记表 第2章 酒店餐饮部标准化培训 2.1 餐饮部各岗位服务标准流程 2.1.1 宴会预订服务流程 2.1.2 确定点菜单服务流程 2.1.3 上菜顺序与上菜时间的控制流程 2.1.4 宴会出菜服务流程 2.1.5 西式宴会服务流程 2.1.6 自助餐宴会服务流程 2.1.7 为客人点菜流程 2.1.8 宴会服务流程 2.1.9 餐后清洁管理流程 2.1.10 宴会斟酒服务流程 2.2 餐饮部各岗位职责标准 2.2.1 餐饮部经理岗位职责 2.2.2 餐饮部副经理岗位职责 2.2.3 厨师长岗位职责 2.2.4 餐厅领班岗位职责 2.2.5 厨房领班岗位职责 2.2.6 宴会部经理岗位职责 2.2.7 西餐厅大厨岗位职责 2.2.8 酒水部经理岗位职责 2.2.9 服务员岗位职责 2.2.10 传菜员岗位职责 2.3 餐饮部各岗位常用记录表格 2.3.1 餐饮部日经营台账 2.3.2 餐厅卫生工作考核表 2.3.3 餐饮部团队客情预报表 2.3.4 餐厅食品质量客人意见反馈表 2.3.5 餐饮部盈亏计划表 第3章 酒店客户部标准化培训中篇 现代酒店职能部门培训实务指南 第4章 酒店总经理办公室标准化培训 第5章 酒店行政部标准化培训 第6章 酒店人力资源部标准化培训 第7章 酒店财务部标准化培训 第8章 酒店市场营销部标准化培训 第9章 酒店保安部标准化培训 第10章 酒店工程部标准化培训 第11章 酒店采购部标准化培训 第12章 酒店公关部标准化培训下篇 现代酒店其他综合部门培训实务指南 第13章 酒店康乐部标准化培训 第14章 酒店商场部标准化培训 第15章 酒店管家部标准化培训 第16章 酒店车务部标准化培训附录一 中国酒店(饭店)业发展的状况附录二 中国酒店(饭店)业未来的发展趋势参考书目

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>