

<<农村劳动力转移与再就业培训教程 (>>

图书基本信息

书名：<<农村劳动力转移与再就业培训教程 (全10册) >>

13位ISBN编号：9787811270846

10位ISBN编号：7811270846

出版时间：2007-11

出版时间：中华全国工商业联合会宣传教育部 中国传媒大学出版社 (2007-11出版)

作者：中华全国工商业联合会宣传教育部 编

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>

内容概要

《农村劳动力转移与再就业培训教程(套装共10册)》由中华全国工商业联合会宣传教育部组织编写,本丛书共十册,分别是:进城务工基础,餐厅服务员,计算机操作员,家政服务员,调酒师,保安员,宾馆服务员,电工基础,美容美发师和保健按摩师等。

书籍目录

宾馆服务员 第一章 务工基础知识 第一节 进城务工常识 第二节 基本法律常识 思考题 第二章 宾馆服务员基本职业素养 第一节 宾馆服务员的职业素质要求 第二节 宾馆服务员的基本礼仪 思考题 第三章 宾馆前台服务员 第一节 前台的基础知识 第二节 客房预订服务 第三节 接待服务 第四节 前台结账服务 思考题 第四章 宾馆客房服务员 第一节 客房服务员的要求 第二节 客房接待服务 第三节 客房的清洁与整理、 思考题 调酒师进城务工基础电工基础餐厅服务员保健按摩师计算机操作员家政服务员美容美发师保安员

章节摘录

第三章 宾馆前台服务员第一节 前台的基础知识1.1 前台的重要性前台又称为前厅，在大型的酒店、宾馆里面又可以称为总台或大堂。

前台是宾馆对客人提供服务的开始和最终完成的场所，也是客人对宾馆产生第一印象和最后印象的地方，因此前台往往被比喻为宾馆的“门面”和“窗口”，前台在整个宾馆中的地位是很重要的。

1. 前台是宾馆所有业务活动的中心客房是宾馆最主要的产品，前台通过对客房的销售来带动宾馆其他各部门的经营活动。

因此，前台应积极开展客房预订业务，为抵达宾馆的客人办理登记入住手续及安排住房，积极宣传和推销宾馆提供的各种服务。

同时，前台还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息反馈到有关部门，以确保宾馆服务工作的效率和质量。

前台是客人与宾馆联络的纽带，贯穿于客人与宾馆交易往来的全过程。

前台人员为客人提供的服务，要从客人抵达宾馆前的预订、入住开始，直至客人结账离开才算是结束。

2. 前台是宾馆管理机构的代表前台是宾馆的“神经中枢”，在客人心中它是宾馆管理机构的代表。

客人入住登记在前台，离店结算在前台，遇到困难寻求帮助要找前台，感到不满时投诉也要找前台，前台工作人员的言谈举止将会给客人留下深刻的印象。

如果前台工作人员能以彬彬有礼的态度待客，娴熟的技巧为客人提供服务，能够妥善处理客人的投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，那么客人对宾馆的其他服务也会感到放心和认可。

反之，客人就会对宾馆一切服务的印象都会打上一个折扣。

3. 前台是宾馆管理机构的有力臂膀作为宾馆开展业务活动的中心，前台能收集到有关整个宾馆经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真整理和分析，定期向宾馆管理机构提供全面、真实的反映宾馆经营管理情况的数据和报表，向宾馆管理机构提供咨询和改进意见，为制订和调整宾馆的营销发展计划和宾馆经营策略提供参考和依据。

编辑推荐

《农村劳动力转移与再就业培训教程(套装共10册)》由中国传媒大学出版社出版。

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>