

《酒店客房经理成长同步指引》

图书基本信息

书名：《酒店客房经理成长同步指引》

13位ISBN编号：9787545414073

10位ISBN编号：7545414071

出版时间：2012-8

出版社：广东经济出版社有限公司

作者：朱专发

页数：207

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《酒店客房经理成长同步指引》

内容概要

《酒店客房经理成长同步指引》，本书主要内容包括：进入角色；客房人员管理；客房对客服务管理；客房清洁卫生管理；客房设备用品管理等。

《酒店客房经理成长同步指引》

书籍目录

第一个月 进入角色

第一周 为什么是我

酒店客房经理的条件

酒店客房经理的职责

酒店客房经理的权力

第二周 认识我的部门

酒店客房部职责

酒店客房部在酒店中的地位

酒店客房部与其他部门的关系

第三周 我与我的团队

酒店客房经理下属构成

酒店客房部职位设置

酒店客房部各岗位职位说明书

第四周 认识客房早会管理

填写工作总结

确定第二天的工作重点

理出早会要点

早会工作落实

第二个月 客房人员管理

第一周 客房部人员配备

大中型酒店客房部组织结构

小型酒店客房部组织结构

服务人员数量配备步骤与方法

第二周 员工工作日程安排

员工工作日程安排方法

采用持续轮班系统安排

采用机动排班系统安排

第三周 员工指导与培训

新工人入职指导

新员工培训

日常培训

主管培训

培训方法

记录和汇报

第四周 员工工作日常管理

日常打卡管理

员工工资管理

工作绩效评估

给员工下达指示

第三个月 客房对客服务管理

第一周 选择客房服务模式

设立楼层服务台

设立客房服务中心

如何选择合适的客房服务形式

第二周 设立客房服务项目

迎送客人服务

电话服务

《酒店客房经理成长同步指引》

会客服务

客房小酒吧服务

遗留物品处理

托婴服务

贵宾服务

残疾人服务

醉客服务

病客服务

冷、热饮用水服务

冰块供应

叫醒服务

加床服务

洗衣服务

客房送餐服务

擦鞋服务

租借物品服务

.....

第四个月 客房清洁卫生管理

第五个月 客房设备用品管理

第六个月 客房安全与应急处理

《酒店客房经理成长同步指引》

章节摘录

布置客房。按贵宾接待通知单要求布置客房。另外，贵宾等级不同，相应的客房内物品配备亦不相同。通常鲜花、水果、总经理名片等为必放的物品，客房服务人员应协助花房、客房送餐服务人员将相应增放物品放入该房。

查房。严格检查客房，确保万无一失。贵宾房清扫布置完毕后，须经领班、主管、前厅部经理或大堂副理、客房部经理等按相应规格标准层层检查，以及时发现并予以纠正。经客房部经理检查符合标准后封闭客房，禁止无关人员出入。另外，还应配合工程维修人员检修客房设施设备，确保其处于完好状态。

贵宾抵达时的迎接。不同等级的贵宾，酒店通常安排不同的接待规格，由不同级别管理人员陪同进入楼层。当贵宾抵达时，楼层服务人员必须在楼梯口迎接，礼貌地问候客人，根据情况进行适当引领和介绍，并随时做好服务工作，如按客人到房人数及时送上小毛巾和热茶。若贵宾到楼层时无人陪同，服务员应主动热情引领客人进房，并视客人情况，简要介绍客房设施设备及使用方法。

贵宾住店期间服务。优质的服务可让贵宾在住店期间感受到特别的尊重和不同于普通客人的礼遇。客房服务人员要求都能用姓或职务尊称客人，并主动问候。根据所了解的贵宾情况和服务中观察所待的客人生活习惯、爱好和工作规律，适时为客人提供各种有针对性的服务。在提供各项客房服务时应优先考虑贵宾房，必须在客人最方便时进行服务，以不打扰客人的休息和正常生活起居为原则。在客人外出期间安排小整理服务并及时更换客人用过的卫生间棉织品。配合安全部做好安全保卫工作，如服务中注意为客人保密，不将房号告知无关人员，对特殊身份客人的访客更要谨慎，以确保贵宾的安全。注意客人身体健康变化，发现客人身体不适或生病时要立即报告上级并请医生探访，在生活上应给予特别关照。根据贵宾要求随时提供服务。

贵宾离店送行。前厅部在确认贵宾离店时间后，应至少提前1小时通知楼层服务员。楼层服务员接到贵宾离店通知后，应主动进房向客人表示问候，征求客人意见，询问有无需要帮助的事宜。通知行李员为客人提携行李。客人离开房间或楼层时，应向客人道别。为客人按下电梯按钮，客人进电梯后，祝客人一路平安并欢迎再次光临。等电梯门关闭且运行至下一楼层后方可离开。迅速检查客房，检查客房酒水使用情况及客房设施设备有无损坏，并使用房内电话报至前厅收银处；检查有无客人遗留物品，如有应尽快归还客人。……

《酒店客房经理成长同步指引》

精彩短评

- 1、书写得还行！
- 2、有实战经验，很好的一本书

《酒店客房经理成长同步指引》

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：www.tushu000.com