

《前厅服务与管理》

图书基本信息

书名：《前厅服务与管理》

13位ISBN编号：9787302337659

出版时间：2013-9

作者：张 智,易红燕,徐晶晶

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

《前厅服务与管理》

内容概要

本教材立足于高职学生的现状和市场的实际需求，根据“实际、实用、实践”的原则，将理论知识与实践能力的培养有机结合，以饭店前厅对客户服务的工作过程为依据，从认识前厅开始，客人通过预订接触饭店前厅的第一个部门，抵达饭店有礼宾部的迎接，到前台办理入住登记手续，入住期间有前台、总机等部门提供服务，之后结账离店，前厅为客人整理客史资料等一系列完整的对客户服务过程作为主线来整合、序化教学内容，既遵循学生职业能力培养的基本规律，又符合企业的岗位要求。

本书适合作为高职高专院校旅游、饭店管理、餐饮管理、厨政管理及烹饪工艺等专业学生的教材使用，也可作为饭店从业人员、饭店管理者培训用书，还可作为各类成人教育相关专业的教学用书。

书籍目录

第一章 前厅概述

1

第一节 认识前厅

1

第二节 职业认知

11

实训项目

22

第二章 客房预订

31

第一节 客房预订相关知识

31

第二节 客房预订服务

49

第三节 客房预订的控制管理

57

实训项目

66

第三章 礼宾

79

第一节 客人迎送服务

79

第二节 行李服务

86

第三节 金钥匙服务

95

实训项目

101

第四章 前厅接待

117

第一节 入住登记相关知识

117

第二节 入住接待服务

125

第三节 问讯与留言服务

131

第四节 行政楼层管理

137

实训项目

143

第五章 总机及商务中心

158

第一节 总机服务

158

第二节 商务中心服务

169

实训项目

179
第六章 前台收银
200
第一节 客账管理
200
第二节 外币兑换业务
205
第三节 离店结账服务
211
第四节 贵重物品的寄存与保管
229
实训项目
236
第七章 前厅部的业务管理
250
第一节 前厅部沟通与协调管理
250
第二节 客人投诉管理
256
第三节 客史档案的管理
262
第四节 前厅部服务质量控制与员工管理
268
实训项目
285
参考文献
294

《前厅服务与管理》

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