

# 《前厅、客房服务与管理（第三版）》

## 图书基本信息

书名：《前厅、客房服务与管理（第三版）》

13位ISBN编号：9787302349878

出版时间：2014-8

作者：林璧属

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](http://www.tushu000.com)

# 《前厅、客房服务与管理（第三版）》

## 内容概要

本书分为三篇。上篇是饭店前厅、客房的服务流程设计，将前厅、客房服务流程化，根据业务需要设计总服务台的预订、接待、问讯流程，大堂、总机和商务服务则作为前厅服务的有机组成部分，客房服务流程以清洁保养、物品配备为流程设计依据，账务服务则以收银业务流程为主线，结合宾客信用控制来考虑；中篇则根据前厅、客房涉及的业务，重点探讨如何进行有效的前厅、客房管理，既强调客房服务等日常业务的服务管理，宾客投诉与质量管理，又把前厅、客房设计与环境管理列入其中；下篇在介绍饭店收益管理原理与方法的基础上，结合客房定价与客房销售策略探讨饭店的收益管理实务。

本书可作为高职高专酒店管理专业的教材，同时也可作为酒店从业者的参考手册。

## 书籍目录

### 上篇 饭店前厅、客房服务

#### 第一章 饭店前厅服务

2

##### 第一节 前厅部概述

2

###### 一、前厅部的地位

2

###### 二、前厅服务的主要特点

4

###### 三、前厅部的功能

4

###### 四、前厅部的组织结构

8

##### 第二节 前厅部预订服务

11

###### 一、预订的渠道

11

###### 二、预订的方式

12

###### 三、预订的种类

15

###### 四、客房预订的程序

17

###### 五、超额预订

22

###### 六、网络预订与促销

24

###### 七、长包房预订

26

##### 第三节 前厅部接待服务

27

###### 一、接待准备

27

###### 二、办理入住登记手续的目的与要求

29

###### 三、入住登记程序

32

###### 四、入住登记中的注意事项

39

###### 五、问讯服务

42

###### 六、查询服务

43

###### 七、留言服务

45

###### 八、邮件的处理

47

## 第四节 前厅部大堂服务

48

### 一、宾客迎送服务

48

### 二、行李服务

50

### 三、委托代办服务

57

## 第五节 前厅部总机与商务服务

61

### 一、总机服务

61

### 二、商务中心服务

64

## 本章小结

68

## 关键概念

68

## 课堂讨论题

68

## 案例分析题

68

## 实训项目

71

## 复习思考题

72

## 第二章 饭店客房服务

73

### 第一节 客房部的地位、作用与工作任务

73

#### 一、客房部的地位和作用

74

#### 二、客房部的工作任务

74

### 第二节 客房清洁服务

75

#### 一、客房的清洁保养

75

#### 二、公共区域主要部位的清洁工作

89

### 第三节 客房物品配备

95

## 本章小结

98

## 关键概念

99

## 课堂讨论题

99

## 案例分析题

99	
实训项目	
100	
复习思考题	
100	
第三章 前厅账务服务	
101	
第一节 结账服务	
101	
一、前台收银处的业务范围及其特点	
101	
二、客账建立与核收	
102	
三、客账累计	
103	
四、客账结算	
103	
五、外币兑换服务	
104	
第二节 宾客信用控制	
105	
一、现金支付方式	
106	
二、支票支付方式	
106	
三、信用卡支付方式	
107	
四、转账（挂账）方式	
107	
五、有价订房凭证方式	
108	
六、其他人代付方式	
108	
第三节 账务处理与贵重物品保管	
109	
一、夜审及营业报表编制	
109	
二、特殊情况处理	
111	
三、贵重物品保管服务	
112	
本章小结	
116	
关键概念	
116	
课堂讨论题	
116	
案例分析题	
116	

## 实训项目

118

## 复习思考题

118

## 中篇 饭店前厅与客房服务管理

### 第四章 宾客投诉管理

120

#### 第一节 宾客投诉类别分析

120

##### 一、投诉类型的诊断

120

##### 二、宾客投诉原因分析与把握

122

#### 第二节 宾客投诉处理

125

##### 一、应用"移情"原理处理宾客投诉

125

##### 二、正确处理宾客投诉的基本程序

126

##### 三、处理宾客投诉可采取的措施

127

#### 第三节 宾客投诉管理

129

##### 一、选择不同的"顾客满意"策略

129

##### 二、宾客投诉管理的首问负责制

131

##### 三、提倡管理人员接触客人

133

##### 四、饭店注重培训开发员工的"情商"

133

## 本章小结

134

## 键概念

134

## 课堂讨论题

134

## 案例分析题

135

## 复习思考题

135

## 第五章 饭店客房服务管理

136

### 第一节 客房服务类别

136

#### 一、迎客服务

136

#### 二、送客服务

138

三、失物招领服务	139
四、借用物品服务	140
五、代办服务	141
第二节 客房服务模式分析	146
一、楼层服务台模式	147
二、客房服务中心模式	148
第三节 客房服务管理	151
一、客房部对客服务的特点	151
二、客房部对客服务的要求	151
三、客房服务应注意的事项	153
四、客房针对性服务	155
五、客房工作管理的基本环节和要求	158
第四节 客房用品控制	160
一、客房用品	160
二、客房用品的选择原则	161
三、客房用品配置	161
四、客房用品的发放和日常管理控制	164
第五节 布草管理	166
一、布草分类	166
二、布草配备标准及选购要求	166
三、布草的管理与控制	168
本章小结	169
关键概念	169
课堂讨论题	170
案例分析题	

170	复习思考题
171	第六章 前厅、客房服务质量管理
172	第一节 前厅、客房安全管理
172	一、饭店安全管理
172	二、前厅安全管理
174	三、客房安全管理
177	四、前厅、客房安全管理的其他问题
180	第二节 前厅服务质量
183	一、前厅服务质量的特点
183	二、前厅服务质量要求
184	三、前厅服务的注意事项
187	第三节 客房服务质量
190	一、客房服务质量的特点
190	二、客房服务质量要求
191	三、客房服务的注意事项
194	第四节 前厅、客房质量管理
195	一、前厅、客房质量管理的内容
195	二、前厅、客房质量管理的目标及标准
197	三、前厅、客房质量管理方法
200	四、前厅、客房质量管理的原则
202	本章小结
203	关键概念
203	课堂讨论题
203	案例分析题
204	



## 复习思考题

204

## 第七章 前厅、客房设计与环境管理

206

### 第一节 前厅设计

206

#### 一、前厅设计理念

207

#### 二、前厅功能布局

207

#### 三、前厅装潢设计

211

### 第二节 前厅环境管理

217

#### 一、前厅室内小气候管理

217

#### 二、前厅声环境管理

219

#### 三、前厅光环境管理

220

### 第三节 客房设计

223

#### 一、客房设计理念

223

#### 二、客房楼层功能设计

224

#### 三、客房的功能布局

225

#### 四、客房的装潢设计

227

### 第四节 客房环境管理

233

#### 一、客房室内小气候管理

233

#### 二、客房声环境管理

234

#### 三、客房光环境管理

237

## 本章小结

237

## 关键概念

238

## 课堂讨论题

238

## 案例分析题

238

## 复习思考题

240

## 下篇 饭店客房房价与收益管理

## 第八章 饭店客房价格管理

242

### 第一节 客房价格

242

#### 一、客房价格特点

242

#### 二、客房价格构成

243

#### 三、影响客房价格构成的内外部因素

244

#### 四、客房价格表现方式

246

### 第二节 客房定价方法与价格策略

248

#### 一、客房定价的基本原理

248

#### 二、客房定价的基本方法

249

#### 三、客房定价的策略与技巧

253

### 第三节 客房价格管理

255

#### 一、客房价格管理的基本原则

255

#### 二、客房价格管理的目标

257

#### 三、客房价格的调整控制

258

#### 四、饭店营收管理

259

#### 五、饭店房价减免审批管理

261

#### 本章小结

262

#### 关键概念

262

#### 课堂讨论题

262

#### 复习思考题

263

## 第九章 饭店客房销售管理

264

### 第一节 客房销售技巧

264

#### 一、客房销售建议

264

#### 二、客房销售技巧

266

#### 三、针对特殊客人的销售技巧

268	
四、客房报价技巧	
269	
第二节 客房销售管理	
271	
一、饭店销售管理的四大策略	
271	
二、客房销售管理	
273	
三、房态管理	
276	
本章小结	
279	
关键概念	
279	
课堂讨论题	
279	
案例分析题	
279	
复习思考题	
280	
参考文献	
281	
后记	
288	

# 《前厅、客房服务与管理（第三版）》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)