

《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：9787807660675

10位ISBN编号：7807660678

出版时间：2009-1

出版社：广东旅游出版社

作者：曾小力

页数：303

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

《前厅服务与管理》介绍了客房销售方面的客房销售基础知识、预定服务、入住登记服务、客账管理知识，还介绍了礼宾服务、前厅其他系列服务、大堂副理服务等知识。前厅是饭店的门面，是人们接触饭店的第一场所，前台虽然不是饭店主要的营业部门，但对饭店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响，前厅可谓是饭店管理的点睛之笔。

书籍目录

第一章 前厅概述

第一节 前厅的地位及职能

一、前厅部在饭店中的地位

二、前厅部的职能

第二节 前厅对客服务流程

一、客人在饭店的活动周期

二、对客服务全过程各个阶段的主要工作

第三节 前厅部组织管理

一、前厅部组织管理的具体内容

二、影响前厅部组织机构设置的因素

三、前厅部组织机构设置原则

四、前厅部组织设置的方法

五、不同规模饭店前厅部组织机构的设置

六、组织设置需要考虑的问题

七、前厅的组织设置发展历程及趋势

第四节 前厅氛围设计

一、前厅氛围风格的决策

二、前厅的氛围内涵

三、前厅的空间布局

四、总服务台的设计

五、前厅部的设备及其功能

六、前厅氛围设计

第五节 前厅部业务特点及其人员素质要求

一、前厅部业务特点

二、前厅员工在饭店充当的角色

三、对前厅服务人员的素质要求

四、对管理人员的素质要求

第六节 前厅部管理内容及管理目标

一、前厅的管理内容

二、前厅部管理的基本目标

第二章 客房销售（一）——客房销售基础知识

第三章 客房销售（二）——预定服务

第四章 客房销售（三）——入住登记服务

第五章 客房销售（四）——客账管理

第六章 礼宾服务

第七章 前厅其他系列服务

第八章 大堂副理服务

第九章 前厅信息管理

主要参考文献

第一章前厅概述 第一节前厅的地位及职能 前厅是饭店的门面，是人们接触饭店的第一场所，它主要由饭店大门、总服务台、大堂及其缓冲地带等空间组成。 饭店前厅部（Frontoffice department），亦称前台部、总服务台或客务部，它设置在饭店大堂（Lobby）。其主要职责是推销及出售饭店客房产品，完成客人入住和退房工作，调度饭店业务，并通过组织接待实施一系列对客服务，如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。 前台虽然不是饭店主要的营业部门，但对饭店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响，前厅部可谓是饭店管理的点睛之笔。

一、前厅部在饭店中的地位 从市场营销学的观点来看，前厅在饭店处于从属地位；从现时的经营管理来看，前厅在饭店处于举足轻重的地位。

（一）前厅在饭店处于从属地位 按照市场营销学的观点，就具体的物体内容而言，产品包含着三个层次的内容，即核心内容（产品的使用价值和功能）、有形内容（产品的质量、特色、式样、名称和包装）和附加内容（附加服务或附加利益）。前台提供的服务应该属于客房产品的一部分，即为客房产品的附加内容。 现代营销竞争并不仅限于各饭店生产什么，还扩展到饭店能为客人增加什么附加内容。虽然客人入住饭店看重的是客房产品的核心内容和有形内容，但在这两者水平大体相当的情况下，竞争的胜负很大程度上取决于附加内容。

《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