

《前厅客房服务与管理实训教程》

图书基本信息

书名：《前厅客房服务与管理实训教程》

13位ISBN编号：9787533150846

10位ISBN编号：7533150848

出版时间：2008-9

出版社：山东科学技术出版社

作者：张青

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

《前厅客房服务与管理实训教程》

内容概要

《前厅客房服务与管理实训教程》依据是星级酒店的服务流程及岗位要求，突出了技能训练的特点，具有实用性、可读性，同时增加了前厅客房情景英语，适应日益开放的酒店服务。既可以作为高等职业院校旅游管理专业实训课程的教材，也可以作为员工入职酒店企业后的业务辅导书。

《前厅客房服务与管理实训教程》

书籍目录

第一部分 前厅服务与管理实训实训项目1 认识前厅部一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核实训项目2 客房销售基础一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目3 客房预订一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目4 前台接待一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目5 住店期间对客服务一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核实训项目6 礼宾服务一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目7 宾客关系（GR0）服务一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目8 离店退房服务一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目9 客账管理一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、相关资料五、实训练习六、实训考核实训项目10 内部信息沟通与客人投诉处理一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核

第二部分 客房服务与管理实训实训项目1 认识客房部一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核实训项目2 客房清洁工作一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核实训项目3 洗衣房工作一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目4 公共区域清洁与保养一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核实训项目5 客房对客服务一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、实训对话五、实训练习六、实训考核实训项目6 客房部突发、特殊事件的处理一、实训目标二、实训形式三、实训内容四、案例分析五、实训练习六、实训考核

第三部分 前厅客房情景英语Unit 1 Reser ' vation预订Unit 2 Reception接待中心Unit 3 Baggage提送行李Unit 4 The Cashier前台收银Unit 5 Business Center商务中心Unit 6 Complaints投诉Unit 7 Housekeeping客房部Unit 8 Telephone总机服务

《前厅客房服务与管理实训教程》

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