

《酒店行李员精细化操作手册》

图书基本信息

书名：《酒店行李员精细化操作手册》

13位ISBN编号：9787115297839

10位ISBN编号：7115297835

出版时间：2012-11

出版社：人民邮电出版社

作者：薛显东

页数：147

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

《酒店行李员精细化操作手册》

内容概要

《酒店行李员精细化操作手册(漫画图解版)》对酒店行李员的服务准备、迎送客人、接送站服务、行李服务、代客服务、提供信息服务、交接班工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分的标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图，使得内容既生动有趣又具有操作性。

《酒店行李员精细化操作手册(漫画图解版)》适合酒店前厅管理人员、一线行李员尤其是新工作的行李员，以及酒店培训师阅读和使用。全书由薛显东统撰定稿。

《酒店行李员精细化操作手册》

作者简介

薛显东，著名管理咨询公司资深咨询师，具有多年企业人力资源管理咨询经验，尤其擅长酒店相关人力资源管理培训工作，他根据自己参与的多项酒店人力资源培训项目经验编写的图书，因实务性、操作性强，深受广大读者的欢迎。

书籍目录

第一章 服务准备3项工作

工作一：整理仪表仪容

1. 整理仪表仪容步骤与规范
2. 整理仪表仪容考核评分标准

工作二：清洁整理

1. 清洁整理步骤与规范
2. 清洁整理考核评分标准

工作三：了解客情

1. 了解客情步骤与规范
2. 了解客情考核评分标准

问题：服务准备问题应对

1. 如何规范仪表仪容
2. 如何规范行李服务礼仪

第二章 迎送客人4项工作

工作一：为客人开车门

1. 为客人开车门步骤与规范
2. 为客人开车门考核评分标准

工作二：迎客入店

1. 迎客入店步骤与规范
2. 迎客入店考核评分标准

工作三：雨伞服务

1. 雨伞服务步骤与规范
2. 雨伞服务考核评分标准

工作四：送别客人

1. 送别客人步骤与规范
2. 送别客人考核评分标准

问题：迎送客人问题应对

1. 如何规范开车门服务
2. 如何规范迎宾礼仪
3. 如何引导客人换零钱

第三章 接送站服务2项工作

工作一：接站行李服务

1. 接站行李服务步骤与规范
2. 接站行李服务考核评分标准

工作二：送站行李服务

1. 送站行李服务步骤与规范
2. 送站行李服务考核评分标准

问题：接站时的行李服务问题应对

1. 如何掌握多批客人接站时的行李服务
2. 如何掌握团队接站时的行李服务

第四章 行李服务8项工作

工作一：散客入店行李服务

1. 散客入店行李服务步骤与规范
2. 散客入店行李服务考核评分标准

工作二：团队入店行李服务

1. 团队入店行李服务步骤与规范
2. 团队入店行李服务考核评分标准

工作三：贵宾入店行李服务

1. 贵宾入店行李服务步骤与规范
2. 贵宾入店行李服务考核评分标准

工作四：行李寄存

1. 行李寄存步骤与规范
2. 行李寄存考核评分标准

工作五：换房行李服务

1. 换房行李服务步骤与规范
2. 换房行李服务考核评分标准

工作六：散客离店行李服务

1. 散客离店行李服务步骤与规范
2. 散客离店行李服务考核评分标准

工作七：团队离店行李服务

1. 团队离店行李服务步骤与规范
2. 团队离店行李服务考核评分标准

工作八：贵宾离店行李服务

1. 贵宾离店行李服务步骤与规范
2. 贵宾离店行李服务考核评分标准

问题：行李服务问题应对

1. 如何处理代取行李
2. 如何处理行李丢失情况
3. 如何处理行李破损情况
4. 如何安全、规范地使用行李车
5. 如何处理客人的遗失行李

第五章 代客服务8项工作

工作一：转交物品

1. 转交物品步骤与规范
2. 转交物品考核评分标准

工作二：传送留言

1. 传送留言步骤与规范
2. 传送留言考核评分标准

工作三：分送邮件

1. 分送邮件步骤与规范
2. 分送邮件考核评分标准

工作四：代客寄信

1. 代客寄信步骤与规范
2. 代客寄信考核评分标准

工作五：派送报纸

1. 派送报纸步骤与规范
2. 派送报纸考核评分标准

工作六：代客购物

1. 代客购物步骤与规范
2. 代客购物考核评分标准

工作七：代客取物

1. 代客取物步骤与规范
2. 代客取物考核评分标准

工作八：代客叫车

1. 代客叫车步骤与规范
2. 代客叫车考核评分标准

问题：代客服务问题应对

1. 如何处理特殊留言
2. 如何规范访客留言单
3. 如何处理客人寻人要求

第六章 提供信息服务3项工作

工作一：为客人指路

1. 为客人指路步骤与规范
2. 为客人指路考核评分标准

工作二：向客人提供酒店信息

1. 向客人提供酒店信息步骤与规范
2. 向客人提供酒店信息考核评分标准

工作三：向客人提供交通信息

1. 向客人提供交通信息步骤与规范
2. 向客人提供交通信息考核评分标准

问题：提供信息服务问题应对

1. 如何收集日常资料
2. 如何做好客人的“向导”

第七章 交接班3项工作

工作一：交班工作

1. 交班工作步骤与规范
2. 交班工作考核评分标准

工作二：接班工作

1. 接班工作步骤与规范
2. 接班工作考核评分标准

工作三：值班工作

1. 值班工作步骤与规范
2. 值班工作考核评分标准

《酒店行李员精细化操作手册》

精彩短评

1、拿着这本书培训行李员，细节清晰，规范到位，再合适不过了!

《酒店行李员精细化操作手册》

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