

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

图书基本信息

书名：《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

13位ISBN编号：9787115259592

10位ISBN编号：7115259593

出版时间：2011-8

出版社：人民邮电

作者：袁照烈

页数：236

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

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

内容概要

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》由袁照烈编著，以精细化、规范化和实用化为原则，细化了酒店前厅部的八大工作事项。具体内容包括前厅部岗位设置与规范制度设计、预订服务精细化管理、接待服务精细化管理、礼宾服务精细化管理、车队服务精细化管理、话务服务精细化管理、委托代办服务精细化管理、商务中心服务精细化管理和收银服务精细化管理。《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》体例新颖、内容全面、层次结构清晰，是帮助酒店提升管理和水平有效工具。

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》适合酒店管理人员、酒店前厅部从业人员、高校酒店管理专业学生等各类人员参考和使用，也可以作为酒店前厅部一线人员的培训教材。

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

书籍目录

第一章 前厅部岗位与规范制度设计第二章 预订服务精细化管理第三章 接待服务精细化管理第四章 礼宾服务精细化管理第五章 车队服务精细化管理第六章 话务服务精细化管理第七章 委托代办服务精细化管理第八章 商务中心服务精细化管理第九章 收银服务精细化管理

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

编辑推荐

职责与绩效：描述岗位职责，设计绩效量表 程序与关键：给出工作程序，指出关键问题
标准与规范：制定执行标准，细化操作规范 文书与表单：制作工具表单，列出文书示范 问题
与方案：提升服务质量，提供解决方案 职责与绩效 程序与关键 标准与规范 文书与表
单 问题与方案

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

精彩短评

- 1、书里的内容很细致，是本实务的好书
- 2、比较实用，可以现抄现用。
- 3、第二版比第一版好像有些改动
- 4、内容还是挺细的 值得看看
- 5、不错的书，各个职位都描写的很详细!
- 6、岗位职责和SOP都很详细，对于刚升职的管理者可以起到指导实践，优化组织管理模式，提高工作效率
- 7、这个本很一般,没有看到独到之处.
- 8、这本书详细介绍酒店前厅规范、用表，是一位管理者必备的参考书
- 9、对前厅讲述相当丰富细致，值得一看
- 10、很好的一本酒店前厅管理的书，讲的很细致，把前厅各个部门的岗位职责都诉述的很详细，本人认为可以作为一本手册，有空经常拿出来翻翻，不错
- 11、帮姐姐买的，她说很实用，，很不错

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》

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