

《大堂经理管理手册》

图书基本信息

书名：《大堂经理管理手册》

13位ISBN编号：9787511906557

10位ISBN编号：7511906559

出版时间：2011-8

出版社：中国时代经济出版社出版发行处

页数：186

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

《大堂经理管理手册》

内容概要

《大堂经理管理手册》适用于职业院校、酒店餐饮业和职业培训机构大力开展订单式培训、定向培训、定岗培训、劳动预备制培训，也适用于大学生、农民工等求职者、待业者、从业者通过自我阅读和学习，提升自己的从业技能和管理技能。

《大堂经理管理手册》

作者简介

薛永刚，管理学博士、副教授，现任职旅游院校酒店管理系主任、担任同汇酒店管理公司执行董事。多年来，致力于教学和企业管理工作，有着深厚的理论功底和丰富的实践经营。主持和参与了北京黄河京都酒店管理（投资）集团、北京凯悦莱温泉度假酒店等多个企业的运营管理课题研究；参与了多个酒店（集团）的运营管理设计工作，担任多家星级酒店管理顾问。当前的主要发展方向为财务与金融管理、酒店开业和运营管理、绩效考核和评估管理等。主编《酒店服务业精细化管控全方案》《餐饮业精细化管控权方案》《如何做一名星级酒店经理》等书。

范若楠，经济学硕士，酒店管理讲师，中国饭店业高级职业经理人。曾在洲际集团、雅高集团等知名国际酒店集团任职。一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，并先后为多家星级酒店及旅游行业人员培训，主讲酒店业务管理、服务技巧、酒店英语等核心课程。采用互动培训方式，内容实用、形式活泼生动，受到学员的高度评价。

书籍目录

导读 就业导向的岗位培训

- 一、何谓就业导向
- 二、部门经理来自哪里
- 三、为何需要就业培训
- 四、就业导向学习内容

第一部分 岗位须知

须知01 岗位职责

- 一、处理客人投诉
- 二、处理意外事件
- 三、贵宾（VIP）接待
- 四、防火及消防
- 五、特殊事件处理
- 六、客房IC卡管理
- 七、每日例行巡视
- 八、做好大堂经理日志
- 九、与其他部门协调合作

须知02 岗位要求

- 一、掌握酒店及周边基本情况
- 二、知识要求
- 三、及时了解国家新规定
- 四、语言表达能力
- 五、沟通协调能力
- 六、个人素质要求

须知03 礼仪礼节

- 一、保持优雅的举止仪态
- 二、仪容仪表规范
- 三、服务礼仪要求

须知04 常用英语

- 一、欢迎问候语
- 二、感谢应答语
- 三、征询语
- 四、提醒语
- 五、祝愿语
- 六、致歉语
- 七、预订服务英语
- 八、行李服务英语
- 九、情景英语

第二部分 管理常识

常识01 有效领导

- 一、大堂经理是领导者
- 二、成功领导者的特征
- 三、领导能力培养

常识02 有效授权

- 一、哪些工作可以授权
- 二、授权要素构成
- 三、授权误区
- 四、有效授权技巧

常识03 指示与汇报

- 一、听上级的指示
- 二、给员工下指示
- 三、向上级汇报工作
- 四、听取员工的汇报

常识04 有效沟通

- 一、什么是沟通
- 二、沟通的方法
- 三、有效沟通的障碍
- 四、特殊的沟通技能：倾听
- 五、沟通中的反馈技巧
- 六、主动沟通的时机与内容

第三部分 管理技能

技能01 客人投诉处理

- 一、投诉产生的原因
- 二、客人投诉的类型
- 三、接待投诉心理准备
- 四、投诉处理步骤
- 五、投诉处理技巧
- 六、处理客房噪音投诉

技能02 VIP（贵宾）接待

- 一、常见酒店VIP（贵宾）
- 二、酒店VIP（贵宾）接待流程
- 三、大堂经理接待服务项目
- 四、注意事项

技能03 紧急事件处理

- 一、火灾
- 二、爆炸事件
- 三、停电事件
- 四、停水事件
- 五、盗窃事件
- 六、自然灾害事件

技能04 特殊事件处理

- 一、客人醉酒或神志不清
- 二、客人企图自杀事件
- 三、死亡事件
- 四、蓄意破坏事件
- 五、斗殴闹事事件
- 六、解决账项争议处理
- 七、逃账处理
- 八、处理客人超信贷
- 九、客人丢失物品处理
- 十、客人求诊
- 十一、检查请勿打扰客房
- 十二、客房超额预订
- 十三、信用卡遗失
- 十四、处理客房内无人照看的贵重财物
- 十五、住客未在场情况下的转房
- 十六、查核应退未退房

十七、叫醒无应答情况

技能05 问询服务与管理

- 一、问询服务
- 二、查询服务
- 三、留言服务
- 四、客人邮件处理

技能06 每日例行巡视

- 一、仪容仪表检查
- 二、巡视大堂
- 三、其他部门巡视
- 四、安全检查
- 五、待售房间巡查
- 六、公共区域清洁巡视

技能07 建立与管理客史档案

- 一、建立客史档案意义
- 二、建立客史档案原则
- 三、客史档案的作用
- 四、客史档案分类
- 五、客史档案资料主要来源
- 六、建立客史档案方法
- 七、客史档案管理

技能08 酒店钥匙管理

- 一、机械钥匙
- 二、客房管理用IC卡
- 三、客房卡或钥匙
- 四、贵重物品保险箱钥匙

技能09 对客服务质量控制

- 一、建立对客服务质量标准
- 二、实行岗位责任制
- 三、为日常服务确立时间标准
- 四、与其他部门协调好
- 五、广泛征求客人对客户服务质量的意见
- 六、开展对客服务质量检查

技能10 事务文书写作

- 一、工作计划
- 二、工作总结
- 三、通知

技能测试

参考书目

《大堂经理管理手册》

编辑推荐

就业导向+岗位须知+管理常识+管理技能+技能测试。 根据国务院关于加强职业培训促进就业的意见编制，“十二五”规划加快发展服务业岗位培训推荐用书，中国大学生就业促进工程项目推荐用书。

《大堂经理管理手册》

精彩短评

- 1、很实用，比较适合对自己职位定向不准的人，能给予很好的帮助
- 2、老公很喜欢，说适合他的需要
- 3、书的内容就那样
- 4、喜欢，准备晋升的朋友可以借鉴一下

《大堂经理管理手册》

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