

# 《饭店前厅管理实训手册》

## 图书基本信息

书名：《饭店前厅管理实训手册》

13位ISBN编号：9787564046583

10位ISBN编号：7564046589

出版时间：2011-6

出版社：北京理工大学出版社

作者：于玥 编

页数：131

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](http://www.tushu000.com)

# 《饭店前厅管理实训手册》

## 内容概要

《饭店前厅管理实训手册》主要内容包括：总机服务；商务中心服务；客房预订方式；客房预订程序；预订失约行为处理；接待服务等。

## 书籍目录

### 第一单元 总机服务

- 实训项目一 电话转接服务
- 实训项目二 电话留言服务
- 实训项目三 叫醒服务
- 实训项目四 查询电话号码
- 实训项目五 “免电话打扰”服务
- 实训项目六 保密人住服务
- 经典案例

### 第二单元 商务中心服务

- 实训项目一 打印复印服务
- 实训项目二 传真收发服务
- 实训项目三 订票服务
- 实训项目四 出租服务
- 经典案例

### 第三单元 客房预订方式

- 实训项目一 来店预订
- 实训项目二 电话订房
- 实训项目三 传真、信函预订
- 实训项目四 网络预订
- 实训项目五 VIP客人预订
- 实训项目六 超额预订
- 实训项目七 经预订未抵达客人的受理
- 经典案例

### 第四单元 客房预订程序

- 实训项目一 预订前准备
- 实训项目二 受理预订或婉拒预订
- 实训项目三 确认预订
- 实训项目四 订房变更与取消
- 实训项目五 订房核对
- 实训项目六 客人抵店前准备
- 经典案例

### 第五单元 预订违约行为处理

- 实训项目一 预订违约行为一般处理
- 实训项目二 预订违约行为特殊处理

### 第六单元 接待服务

- 实训项目一 已预订散客接待
- 实训项目二 未预订散客接待
- 实训项目三 团队客人接待
- 实训项目四 VIP客人接待服务
- 实训项目五 住店客人换房的办理
- 经典案例

### 第七单元 问询服务

- 实训项目一 访客留言服务
- 实训项目二 客人物品转交服务

### 第八单元 收银服务

- 实训项目一 散客离店结账
- 实训项目二 团队结账

实训项目三 客用贵重物品保险箱的使用

经典案例

附录一

附录二

附录三

附录四

参考文献

# 《饭店前厅管理实训手册》

## 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](http://www.tushu000.com)