

《酒店前厅实务》

图书基本信息

书名：《酒店前厅实务》

13位ISBN编号：9787565106408

10位ISBN编号：7565106402

出版时间：2012-2

出版社：南京师范大学出版社

作者：滕玮峰

页数：214

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

《酒店前厅实务》

内容概要

《酒店前厅实务》内容包括：礼宾服务；商务中心服务；总机服务；行政楼层服务；大堂副理；房价管理；前厅文档管理；沟通管理；服务质量管理等。注重训练提升学生的综合能力与素质。在编写时注意使专业术语双语化、服务交流对话双语化、工作表单双语化，并配写了“前厅英语专业术语及解释”附录，使学生在专业学习的同时，一举两得地提高专业英语水平。

书籍目录

总序（黄震方）

前言

项目一 初识前厅部

项目二 营造舒适和谐的大堂氛围

项目三 预订处服务

项目四 总台服务

项目五 礼宾服务

项目六 商务中心服务

项目七 总机服务

项目八 行政楼层服务

项目九 大堂副理

项目十 房价管理

项目十一 前厅文档管理

项目十二 前厅销售管理

项目十三 沟通管理

项目十四 服务质量管理

项目十五 前厅安全管理

项目十六 前厅人员管理

附录 前厅英语专业术语及解释

<参考文献>

《酒店前厅实务》

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