

《初级客房服务技能》

图书基本信息

书名：《初级客房服务技能》

13位ISBN编号：9787504590459

10位ISBN编号：7504590452

出版时间：2011-5

出版社：中国劳动社会保障出版社

作者：张昕 编

页数：145

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

《初级客房服务技能》

内容概要

《初级客房服务技能》从客房服务员的工作需要出发组织内容，首先帮助学员熟悉客房服务员的工作部门及岗位，明确岗位工作内容和素质要求等，然后介绍对客服务的基本要求，帮助学员树立良好的服务理念，在此基础上，指导学员完成客房接待服务、客房清洁和会议服务等实用技能的学习。此外，本教材还介绍了客房安全保卫工作的基本知识，旨在提高学员的安全保卫意识，完善学员的操作技能。

《初级客房服务技能》由张昕主编，杨德才、刘雪辉、王味晨参与编写。

书籍目录

第一单元 认识工作部门及岗位

模块一 客房服务员的工作描述

模块二 客房部常识

模块三 客房的基本类型及设备用品的配置

第二单元 对客服务的基本要求

模块一 服务知识

模块二 职业道德基本知识

模块三 礼节礼貌知识

第三单元 客房接待服务

模块一 对客服务的模式

模块二 客房接待服务基本环节

模块三 客人住店期间的服务工作

模块四 对客服务中各种情况的处理

模块五 各类型客人的特点及服务要求

第四单元 客房清洁工作

模块一 常用清洁用具及清洁剂

模块二 客房清扫前的准备工作

模块三 客房日常清扫及整理

模块四 客房的消毒及虫害的控制

模块五 客房的计划卫生

模块六 公共区域的清洁卫生

模块七 客房家具设备的维护保养

模块八 面层材料的清洁保养

第五单元 会议服务

模块一 “会”的基本服务

模块二 一般会议服务

模块三 会见服务

模块四 会谈服务

模块五 签字仪式服务

第六单元 客房安全保卫工作

模块一 客房安全设施设备的配置及功能

模块二 防火常识

模块三 其他安全事故的处理和预防

附录一 礼仪习俗常识

附录二 客房服务常用表格

参考文献

《初级客房服务技能》

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