

《前厅疑难案例解析》

图书基本信息

书名：《前厅疑难案例解析》

13位ISBN编号：9787563708918

10位ISBN编号：756370891X

出版时间：2005-10

出版社：旅游教育出版社

作者：吴军卫

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

《前厅疑难案例解析》

内容概要

旅游业的快速发展，使我国旅游教育的规模不断扩大。据国家旅游局统计，至1999年末，我国高等旅游院校及设旅游系（专业）的普通高校和旅游中等职业学校共有1187所，在校生达28万人。旅游教育的这种发展形势，对旅游教材建设提出了更高的要求。为此，我社计划以旅游服务的实际工作为主要内容，围绕前厅、客房、餐饮、导游等一系列服务环节，陆续推出一套配合中等和高等旅游教学的案例教材。

本书把饭店前厅对客服务过程，按宾客与饭店前厅部接触的时间先后顺序分为：宾客到达前、宾客到达时、宾客住店期间、宾客离店时和离店后5阶段。就每个阶段的服务过程中容易出现的问题进行了列举，并就每个阶段的典型案例进行了分析等。

书籍目录

第一章

前厅部的工作流程 第一节

对客服务全过程 第二节

对客服务全过程中各阶段的主要任务 第三节

投诉的处理 第二章

宾客到达前 第一节

宾客到达前饭店对客服务过程中容易出现的问题 第二节

疑难案例解析 第三章

宾客抵店时 第一节

宾客抵店时饭店对客服务过程中容易出现的问题 第二节

疑难案例解析 第四章

宾客住店期间 第一节

宾客住店期间饭店对客服务过程中容易出现的问题 第二节

疑难案例解析 第五章

宾客离店时 第一节

宾客离店时饭店对客服务过程中容易出现的问题 第二节

疑难案例解析 第六章

宾客离店后 第一节

宾客离店后饭店对客服务过程中容易出现的问题 第二节

疑难案例解析

《前厅疑难案例解析》

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