

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

图书基本信息

书名：《前台接待员和总机接线员岗位英语》

13位ISBN编号：9787563714834

10位ISBN编号：7563714839

出版时间：2007-8

出版社：旅游教育出版社

作者：姜玲

页数：292

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

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

内容概要

《前台接待员和总机接线员岗位英语》的特点在于专业实用，通俗易懂，图文并茂，构思巧妙，内容丰富，集知识性、操作性及趣味性于一体。书中英语用法准确，还配有图片和练习，学员可以通过课后练习巩固学到的知识。它是酒店员工难得的工作图书、英语培训教科书，也是对酒店工作感兴趣人士的趣味读物。

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

作者简介

姜玲女士，高级经济师，经济学硕士，博士在读；美国注册高级教育导师CHE，高级职业经理人CHA，高级培训师CHT。曾在奥地利、新加坡、美国等地接受酒店管理培训。现任中国及美国新博亚首席培训师，中国饭店协会、新加坡君华酒店集团、北京时代光华、海南海航酒店集团、上海如家连锁等集团的特邀培训师。

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

书籍目录

Part One I Am a Receptionist Unit 1 I Am a Receptionist A. Who Am I? B. My Responsibilities C. I Love My Job Unit 2 This Is Our Hotel A. Facilities B. Departments Unit 3 We Are a Team A. The Secrets of Successful Hotels B. I Am a Team Member C. I Am Here D. They Are My Co-workers Unit 4 Front Desk Equipment A. Front Desk Equipment B. Front Desk Computer System C. Front Desk Printer D. Fax Machine E. Photocopy Machine Unit 5 Telephone System A. Incoming Calls B. Outgoing Calls Unit 6 Check in A. Greeting Guests B. With Reservation C. Without Reservation D. Assigning Rooms E. Issuing Room Keys Unit 7 Sales Techniques A. Up-selling Guestrooms B. Recommending Restaurants C. Suggesting Promotional Packages Unit 8 Guest Charges A. Point-of-sale Equipment B. Guest Account Unit 9 Wake-up Calls A. Wake-up Call Request B. Manual Wake-up Calls C. Calls not Answered Unit 10 Checkout A. Reviewing the Charges B. Settling the Payment C. Offering Services Unit 11 Keeping the Front Desk Clean and Tidy A. Filing while Working B. Cleaning while Working Keys Vocabulary Part Two I Am a Switchboard Operator Unit 1 I Am a Switchboard Operator Unit 2 This Is Our Hotel Unit 3 We Are a Team Unit 4 Transferring Calls Unit 5 Responding to Inquiries Unit 6 Giving Directions Unit 7 Telephone Calls Unit 8 Wake-up Calls Unit 9 Handling Guest Complaints Unit 10 Responding to Fire Alarm Unit 11 Responding to Emergencies Unit 12 Evacuating the Hotel References

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

编辑推荐

《前台接待员和总机接线员岗位英语》浅显易懂，由浅入深，员工能够循序渐进地学习并掌握日常工作需要用到的英语知识。

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

精彩短评

- 1、要有一定的英语水平才能看
- 2、很好的书，实用啊。
- 3、适用于一般日常工作应对
- 4、今天刚到还没有仔细看，外观不错。
- 5、印刷质量很好，内容比较使用
- 6、印刷质量很好~~很实用！！
- 7、失望啊~书老了·东西少
- 8、经朋友介绍当当，找到适合工作的一本书。
- 9、书还行，就是碟片坏了。。
- 10、就是没有续房对话
- 11、很烂。。
- 12、实用,好看,谢谢
- 13、CD是CDA格式，只能用电脑听，变更格式又麻烦，而且转了又听不到，可能做了什么保护模式吧！纸质很好！
- 14、内容乍一看挺丰富，但是仔细研究一下，发现这一套书有不少重复的地方，而且内容比较简单，不太适合有一定酒店英语水平的人看，不过初学者学习一下，还是很不错的。图文并茂
- 15、很好！很实用！学习中！
- 16、原本想买来先学习学习，结果没用上。。。
- 17、相对简单了点~~
- 18、在当当网上买的最成功的一本书~！值得推荐~！适合和我一样刚进入酒店里工作的朋友们，很简单实用~！不会的单词就上 WWW.DICT.CN查意思和读音，进步得很快~！
- 19、这是一本超实用的书,对我受益匪浅,对我的工作也很有帮助,受用一生哈.以后见到老外也可以轻松应付了哦----
- 20、这本书分为两个部分，一部分是讲前台接待员的，另一部分是讲总机接线员的，这两个部分里面又从岗位涉及到的最基本的一些一些业务所需要的英文对话很详细的讲出来，不仅给出对话和翻译，而且还有光盘可以跟读，而且还有单词的记忆，是一本受益匪浅的好书
- 21、很不错！喜欢！
- 22、我把钱早就汇过去了,为什么书还没到,是不是骗人的?
- 23、挺好的，对于初学者来说不错，但是领读的部分太少了，而且最好领读多几遍。
- 24、虽然没有仔细的看过书的内容，但纸质还是不错的
- 25、古代
- 26、从what is your name教起

《前台接待员和总机接线员岗位英语》

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