

《客房服务员和客服文员岗位英语》

图书基本信息

书名：《客房服务员和客服文员岗位英语》

13位ISBN编号：9787563714810

10位ISBN编号：7563714812

出版时间：2007-3

出版社：旅游教育出版社

作者：姜玲

页数：277

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

《客房服务员和客服文员岗位英语》

内容概要

《客房服务员和客服文员岗位英语》内容简介：本丛书中的“国际酒店标准”根据“世界领先酒店”会员酒店员工服务标准编写而成，权威性的服务理念是本丛书的精髓；工作流程与情景对话参考英美酒店的惯例，以场景再现式出现，让不同层次的员工都能充分理解、吸收和应用书中的知识。

《客房服务员和客服文员岗位英语》

作者简介

姜玲女士，高级经济师，经济学硕士，法学博士在读；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。

姜玲女士长期致力于国际酒店培训与认证课程的研究开发及中国本土化工作，建立了独特的中国酒店业培训及教材体系。主编有《新博亚酒店丛书》《星级服务人员资格认定指导教程》《新博亚酒店一线员工丛书》《新博亚酒店外语一日通》等50多本酒店管理与培训图书。

《客房服务员和客服文员岗位英语》

书籍目录

Part One 我是一名客户服务员 Unit 1 我是一名客房服务员 A. 我是谁 B. 我的工作职责 C. 我喜爱我的工作 Unit 2 我们的酒店 A. 设施 B. 部门 Unit 3 我们是一个团队 A. 成功酒店的秘诀 B. 我是团队一员 C. 我在这里 D. 他们是我的同事 Unit 4 工作车 A. 客房工作车 B. 整理工作车 Unit 5 进客房 A. 客房 B. 进客房 C. 拒绝服务 Unit 6 清洁客房 A. 客房物品 B. 清洁客房 Unit 7 清洁卫生间 A. 卫生间用品 B. 清洁卫生间 Unit 8 做床 A. 床上用品 B. 做床 Unit 9 客用品 A. 客用品 B. 卧室用品 Unit 10 洗衣服务 A. 收取客衣 B. 送还客衣 Unit 11 开夜床服务 A. 愉悦的氛围 B. 离开房间 Unit 12 欢迎与再见 A. 欢迎 B. 再见 练习答案 词汇

Part Two 我是一名客服文员 Unit 1 我是一名客服文员 A. 我是谁 B. 我的工作职责 C. 我喜爱我的工作 Unit 2 我们的酒店 A. 设施 B. 部门 Unit 3 我们是一个团队 A. 成功酒店的秘诀 B. 我是团队一员 C. 我在这里 D. 他们是我的同事 Unit 4 宾客洗衣 A. 收取客衣 B. 送还客衣 C. 送客衣 Unit 5 递送设备和用品 A. 进客房 B. 放物品 C. 熨斗和烫衣板 Unit 6 对客服务 A. 提供信息 B. 致电其他部门 C. 为客人预订餐位 Unit 7 处理宾客投诉 A. 聆听 B. 回答 C. 解决问题 D. 后续跟踪 Unit 8 失物招领 A. 贴标签 B. 失物招领日志 C. 宾客报失 Unit 9 维修要求 A. 聆听 B. 道歉 C. 联系工程部 D. 后续跟踪 Unit 10 客用品借用 A. 保管 B. 借用 C. 收回及登记 Unit 11 急救 A. 急救人员 B. 救护伤员 C. 处理轻伤 练习答案 词汇参考书目

《客房服务员和客服文员岗位英语》

精彩短评

- 1、价格公道，下次就在当当买了
- 2、还不错，只是内容上略显简单了。
- 3、这本书的初衷应该是给一个有一点基础的基层服务员的吧？可是内容的设置没有梯度，也没有音标，对这些初学者带来很大麻烦，不太实用
- 4、这套书籍怎么回事啊？光盘都用不了，气啊！不过书本还可以。
- 5、书真心不错，很实用，质量也不错，很简单易学
- 6、内容比较切合实际工作。
- 7、这一次怎么没有塑料袋了，弄的书都是破了..其他的还好
- 8、内容是不错，可惜我买的时候没看清楚这本书讲的是“酒店饭店”的客服英语，不是电话客服英语！
- 9、光盘是坏的，压裂了，能不能给我个电子档的？

《客房服务员和客服文员岗位英语》

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