

<<前厅服务技能>>

图书基本信息

书名：<<前厅服务技能>>

13位ISBN编号：9787111231752

10位ISBN编号：7111231759

出版时间：2008-1

出版时间：机械工业

作者：华广兰,张树清

页数：208

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：<http://www.tushu007.com>

## <<前厅服务技能>>

### 内容概要

为贯彻实施国家“农村劳动力技能就业计划”，我们根据农民工培训的职业特点开发了这套实用性、针对性强的“农村劳动力转移技能培训用书”。

本书主要内容有：前厅部概述、礼宾服务、预订服务、接待服务、前厅收银、商务中心与总机服务、前厅销售管理、前厅部服务质量控制与宾客投诉处理，将前厅服务人员上岗必需的操作技能与必备知识有机结合。

本书可作为各类农村劳动力转移技能培训班的培训用书，同时也可作为军地两用人才，下岗、转岗、再就业人员上岗取证的短期培训用书，还可作为相关职业读者的自学读物。

## &lt;&lt;前厅服务技能&gt;&gt;

## 书籍目录

编写说明前言课题一 前厅部概述 第一节 前厅部基础知识 一、饭店前厅的定义 二、饭店前厅部的任务 三、饭店前厅部的地位和作用 四、饭店前厅部的服务特点 第二节 前厅部的组织机构和岗位职责 一、前厅部的组织机构 二、前厅部的岗位职责 第三节 前厅设备 第四节 前厅部员工的素质要求 第五节 前厅部工作阶段的划分及服务流程一、工作阶段的划分二、服务流程及特点

课题二 礼宾服务 第一节 “金钥匙” 一、“金钥匙”的概念二、“金钥匙”的岗位职责三、“金钥匙”的素质要求四、“金钥匙”在中国的兴起和发展 第二节 迎送服务一、岗位职责简介二、接送服务 第三节 行李服务一、行李部员工的岗位职责二、行李部员工的素质要求三、行李服务规程四、行李保管和寄存服务技能训练1 迎接宾客技能训练2 散客人住迎接服务技能训练3 散客离店行李服务

课题三 预订服务 第一节 预订方式与种类一、预订的渠道二、预订的方式三、预订的种类 第二节 预订程序一、做好预订准备工作二、接受预订的程序三、预订人员需注意的事项 第三节 预订控制一、预订控制的原则二、超额预订 第四节 网络预订技能训练4 电话预订技能训练5 传真预订技能训练6 取消预订技能训练7 预订违约行为的处理(饭店方过错)

课题四 接待服务 第一节 接待服务概述一、人住登记二、客房状态三、排房的原则 第二节 入住接待服务一、散客人住接待服务二、团体客人入住接待服务 第三节 特殊情况的处理一、换房服务的处理二、加床服务的处理 第四节 问讯服务一、咨询服务二、查询服务三、留言服务四、客房钥匙的管理五、客人信件的处理六、客人物品的转交技能训练8 访客查询住店客人技能训练9 电话查询服务技能训练10 访客留言服务技能训练11 电话留言服务

课题五 前厅收银 第一节 了解房价一、房价的特点二、价格体系与计价方式三、影响房价的主要因素四、制定房价的基本原则五、客房定价目标六、制定房价的方法七、房价的控制和调整 第二节 客账管理一、收银员岗位职责二、收银业务程序 第三节 客账结算方式一、现金结算二、信用卡结算三、支票结算四、转账结算五、前厅挂账结算 第四节 外币兑换业务一、外币兑换员岗位职责二、外币现钞 第五节 贵重物品保管一、客用保管箱的管理形式及种类二、服务操作程序 第六节 夜稽业务技能训练12 收银服务技能训练13 贵重物品保管服务

课题六 商务中心与总机服务 第一节 商务中心服务一、商务中心的主要服务项目二、商务中心的工作环境要求三、商务中心服务人员的素质要求及培训要求四、商务中心员工的岗位职责五、商务中心工作程序及要求 第二节 总机服务一、总机人员的素质要求二、总机房员工岗位职责三、总机房的设备四、总机服务程序技能训练14 商务中心服务技能训练15 总机服务

课题七 前厅销售管理 第一节 前厅销售基础知识 一、饭店前厅销售特点二、消费者对前厅服务的要求三、前厅部主要报表 第二节 前厅柜台推销一、前厅推销技巧二、向价格敏感型客人推销的方法三、接待业务高峰期的推销技巧四、客人在柜台要求打折的常见情形技能训练16 处理常见问题

课题八 前厅部服务质量控制与宾客投诉处理 第一节 前厅沟通与前厅质量控制一、沟通二、沟通在饭店管理中的具体应用三、前厅部与饭店其他部门的沟通、协调四、前厅的全面质量控制 第二节 宾客投诉的处理一、投诉的定义二、投诉的种类三、投诉的原因四、客人投诉心理与性格分析五、正确认识客人的投诉六、投诉处理的基本程序七、投诉处理的基本原则八、投诉的预测和防范技能训练17 宾客投诉处理附录 前厅常用术语解释参考文献

## &lt;&lt;前厅服务技能&gt;&gt;

## 章节摘录

课题一 前厅部概述 第一节 前厅部基础知识 饭店前厅是客人进入饭店的第一个接触点，又是离开饭店的最后接触点，它直接关系到客人对饭店的满意程度和印象。在现代化饭店里，前厅往往被认为是整个饭店的核心部门，无论是在前厅设施、员工素质上还是在管理手段上的要求都高于其他部门。

因此，前厅的管理已成为饭店管理的重要组成部分。

一、饭店前厅的定义 饭店前厅又称为总服务台，或称为总台、前台等，它通常是设在饭店的大堂，负责推销饭店产品与服务、组织接待工作、进行业务调度的一个综合性服务部门。

前厅在饭店管理中具有全面性、综合性和协调性，是饭店的神经中枢。

饭店前厅具体负责的工作主要有客人订房、登记、监控客房状况、客人账务的结算与审核以及前厅综合性业务的管理等。

二、饭店前厅部的任务 具体地讲，前厅部有以下7项主要任务： 1. 销售客房 前厅部的首要任务是销售客房。

目前，在我国多数饭店中，客房部占整个饭店利润总额的60%以上。

前厅部推销客房数量的多与少，达成价格的高与低，不仅直接影响着饭店的客房收入，而且住店人数的多少和消费水平的高低，也间接地影响着饭店内餐厅、酒吧等部门的收入。

2. 正确显示房间状况 前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等，为客房的销售和分配提供可靠的依据。

3. 提供相关服务 前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、票务、换房、钥匙、退房等各项服务。

4. 整理和保存业务资料 前厅部应随时保持最完整最准确的资料，并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

5. 协调对客服务 前厅部要向有关部门下达各项业务指令，然后协调各部门解决在执行指令过程中遇到的新问题，联络各部门为客人提供优质服务。

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:<http://www.tushu007.com>