

<<酒店英语口语脱口而出>>

图书基本信息

书名：<<酒店英语口语脱口而出>>

13位ISBN编号：9787111345343

10位ISBN编号：7111345347

出版时间：2011-7

出版时间：机械工业出版社

作者：陈晶晶

页数：275

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>

<<酒店英语口语脱口而出>>

内容概要

随着我国对外开放程度的不断提高，来自全球其他国家的游客逐渐增多。对于负责接待住宿的酒店和宾馆行业从业人员而言，说一口流利的英语，能够更好地服务全球客户。陈晶晶等编著的《酒店英语口语脱口而出》从酒店行业的实际情况出发，内容涵盖酒店服务的各个环节，以使酒店顾客能够感受到您专业、体贴的标准服务。本书主要适用于宾馆、酒店、旅店行业从业者，同时也可作为以上行业服务英语培训教材。

<<酒店英语口语脱口而出>>

书籍目录

丛书序

前言

Chapter 1 前厅部

- 1 客房预订
- 2 更改预订
- 3 取消预订
- 4 团队预订
- 5 酒店介绍
- 6 酒店地址
- 7 迎宾待客
- 8 确认旅客姓名
- 9 办理登记住宿
- 10 寄存物品
- 11 领取物品
- 12 遗失取物牌
- 13 唤醒服务
- 14 兑换外币
- 15 推荐餐厅服务
- 16 介绍酒店附近场所
- 17 给客人留言
- 18 替客人传话
- 19 转接电话服务
- 20 广播呼叫客户
- 21 国际电话服务
- 22 国内长途服务
- 23 内线电话服务
- 24 通信故障处理
- 25 提供咨询服务
- 26 酒店内向导服务
- 27 受理投诉服务
- 28 结账退房服务
- 29 欢迎再次入住

Chapter 2 客房部

- 30 提取客人行李
- 31 带客进房
- 32 递交钥匙
- 33 送错行李
- 34 客房清理
- 35 设备不全处理
- 36 设备故障处理
- 37 设施维修
- 38 借用电器
- 39 铺床服务
- 40 送餐服务
- 41 洗衣服务

<<酒店英语口语脱口而出>>

- 42 织补服务
- 43 送错衣服
- 44 洗坏衣服
- 45 医疗服务
- 46 应对火警
- 47 更换客房服务
- 48 延长住宿服务
- 49 客房用品补给
- 50 物品遗留客房
- 51 丢失财物登记
- 52 失物招领确认
- 53 忘记带钥匙卡
- 54 特殊要求服务

Chapter 3 餐饮部

- 55 预订餐桌
- 56 包房预订
- 57 预订已满
- 58 餐厅迎客
- 59 带领客人就座
- 60 客满无座处理
- 61 招待客人点菜
- 62 处理特殊点餐要求
- 63 提供自助式宴会服务
- 64 解释菜单
- 65 推荐菜肴
- 66 推荐酒类
- 67 介绍最低消费
- 68 确认客人点菜
- 69 服务员上菜
- 70 处理抱怨久未上菜
- 71 处理抱怨上错菜
- 72 处理对食物不满
- 73 处理抱怨就餐环境
- 74 处理抱怨餐具不洁
- 75 处理泼洒客人身上饮料
- 76 提供斟酒服务
- 77 提供结账服务
- 78 处理信用卡限额问题
- 79 提供信用卡结账服务
- 80 税率和服务费
- 81 处理找错钱情况
- 82 提供旅行支票结账服务

Chapter 4 康乐部

- 83 提供健身器材服务
- 84 游泳锻炼指导服务
- 85 提供保龄球服务
- 86 提供桑拿按摩服务

<<酒店英语口语脱口而出>>

87 武术气功指导服务

88 室外球类服务

89 室内球类服务

90 洗头理发服务

91 美容美发服务

92 舞厅服务

93 音乐厅服务

94 影院服务

95 剧院服务

96 网吧服务

97 桥牌服务

98 棋类服务

Chapter 5 旅游部

99 旅游代办服务

100 介绍节日名胜

Chapter 6 商场部

101 迎宾导购

102 珠宝首饰

103 古玩瓷器

104 丝绸纺织

105 民族服装

106 传统书画

107 名酒名茶

108 保健礼品

109 体育用品

110 音像制品

111 告知尺寸

112 告知价格

113 讨价还价

Chapter 7 商务部

114 会议服务

115 宴会服务

116 翻译服务

117 代客订票

118 打印服务

119 复印服务

120 传真服务

121 网络服务

122 邮寄服务

123 印制名片

124 冲印胶卷

125 提供信息

Chapter 8 安保部

126 机场接客

127 引客人停车

128 帮客人叫车

129 帮客人派车

<<酒店英语口语脱口而出>>

130 护卫酒店安全

<<酒店英语口语脱口而出>>

编辑推荐

即点即读，跟老外学地道纯正发音。
图文并茂，随电脑说正确流畅英语。

<<酒店英语口语脱口而出>>

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>