

## <<前厅运行与管理>>

### 图书基本信息

书名：<<前厅运行与管理>>

13位ISBN编号：9787308069724

10位ISBN编号：7308069729

出版时间：2009-9

出版时间：浙江大学出版社

作者：江浩

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>

## <<前厅运行与管理>>

### 内容概要

本书通过尽可能少的理论和文字、尽可能多的案例和图片，结合学习者的需要推导出需要掌握的知识点，阐述了目前酒店前厅各岗位工作在做的内容和需要注意的事项。

包括对前厅的概述，酒店产品，房型、房价、房态，预订，前台（含入住、销售、退房、外币兑换、问询与出留言），行李服务，总机，商务中心，投诉处理，前厅管理共十四个方面。

试图通过这样的方式使不熟悉酒店实际工作的高职学生和有志于从事酒店前厅工作的人知道前厅要做什么，具体怎么做，学会操作且明白为什么要这样做，从而为实习、就业打下坚实的基础，获得更广阔的发展空间。

本书是根据“项目导向、任务驱动”的能力本位的教学改革需要进行编写的，适合用作高职高专酒店管理专业及旅游管理类专业前厅课程的教学用书。

## <<前厅运行与管理>>

### 作者简介

江浩，1971年8月28日生，硕士，讲师。

现主要从事前厅运行与管理、酒店英语、酒店管理、旅游企业经营、导游英语、综合实训和毕业生实习等领域的教学实践、管理与就业咨询工作，为2005年、2008年浙江省饭店业大赛前厅服务组裁判。主持完成2007年浙江省社会科学联合会研究课题一

## <<前厅运行与管理>>

### 书籍目录

模块一 前厅部概述 项目一 前厅部组织机构 一 了解星级酒店的前厅部组成 二 初步认识前厅岗位 项目二 前厅部的目标、地位和任务 一 前厅部的目标与地位 二 前厅部的任务模块二 酒店产品 项目一 酒店产品的定义 项目二 酒店主要产品介绍 项目三 前厅员工熟悉酒店产品的重要性 项目四 酒店未来产品模块三 房型、房价和房态 项目一 房型 一 客房常用房型 二 客房内容 项目二 房价 一 常用房价 二 房价为什么是这个价 三 客房营业报表计算 项目三 房态 一 有哪些房态 二 房态准确是做好前厅工作与服务的的前提和保障模块四 预订 项目一 预订就是销售 一 为什么要预订 二 了解预订的重要性 三 了解谁在做预订 四 常用的预订方式 五 预订的种类 项目二 做预订 一 怎样才是一个成功的预订 二 电话预订的程序 三 客人预订时的要求以及需要注意的事项 项目三 网络预订 一 网络预订的意义 二 网络预订的方法及流程 三 酒店如何开拓网络预订业务模块五 入住 项目一 入住知识介绍 一 掌握有效证件 二 了解签证及团签 三 入住登记的必要性和重要性 四 有效证件的登记内容——以护照为例 五 入住登记表和团队接待单 六 押金 项目二 入住登记程序及理解 一 散客入住登记程序 二 团队入住登记程序模块六 销售 项目一 学会做销售 项目二 前厅部销售工作的内容和含义 一 前厅部销售的包含内容 二 前厅部销售存在的几个问题 项目三 销售要注意的问题 一 房价是决定客人预订或入住的核心要素 二 销售成功的其他要素 项目四 客房销售技巧模块七 退房结账 项目一 退房结账的方式 一 现金支出 二 信用卡及其安全 三 转账支票 四 挂账 项目二 退房结账程序及理解 一 散客退房结账程序 二 团队退房结账程序模块八 外币兑换 项目一 星级酒店为什么要提供外币兑换服务 项目二 常用外币介绍 项目三 外币兑换计算 一 买入价、现钞价和卖出价 二 旅行支票 项目四 外币兑换程序 一 现钞兑换程序 二 旅行支票兑换程序 项目五 外币兑换注意事项模块九 问询与出留言 项目一 问询 一 了解酒店内外详细情况 二 了解客人问询内容 项目二 出留言 一 出留言的目的 二 怎样写留言模块十 礼宾部(行李房) 项目一 礼宾部(行李房)的主要工作内容及注意事项 项目二 行李服务 一 散客行李进、出程序 二 团队行李进、出程序 三 行李寄存和领取程序 四 行李服务中应注意的事项 五 行李服务中经常遇到的几个问题 项目三 如何做好行李服务 一 正确看待行李工作,做一个受人尊敬、有能力的行李员 二 好的行李服务是什么模块十一 总机 项目一 总机工作内容 一 总机房的主要设备设施 二 总机话务员的主要工作内容 三 总机工作中的注意事项 项目二 叫醒 一 对客人要求叫醒服务的回复或确认 二 做叫醒 三 叫醒服务中的注意事项 项目三 客房保密和免骚扰服务 一 客房保密服务 二 免骚扰服务 项目四 总机的发展趋势首问责任制的服务模块十二 商务中心 项目一 商务中心的主要工作内容 项目二 订票注意事项 项目三 对商务中心员工的培训和考核 一 商务中心员工培训内容 二 对商务中心员工的考核模块十三 投诉处理 项目一 处理好客人投诉的重要性 项目二 客人投诉心理分析 一 客人投诉的必然性和合理性 二 客人投诉的心理分析 项目三 投诉处理原则、程序及其注意事项 一 投诉处理原则 二 投诉处理程序 三 投诉处理时要注意的事项模块十四 前厅管理 项目一 前厅管理的内容 项目二 抓住前厅管理的核心参考文献

## <<前厅运行与管理>>

### 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>