

《前厅服务与管理》

图书基本信息

书名：《前厅服务与管理》

13位ISBN编号：9787807660675

10位ISBN编号：7807660678

出版时间：2009-1

出版社：广东旅游出版社

作者：曾小力

页数：303

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.tushu111.com

《前厅服务与管理》

内容概要

《前厅服务与管理》介绍了客房销售方面的客房销售基础知识、预定服务、入住登记服务、客账管理知识，还介绍了礼宾服务、前厅其他系列服务、大堂副理服务等知识。前厅是饭店的门面，是人们接触饭店的第一场所，前台虽然不是饭店主要的营业部门，但对饭店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响，前厅可谓是饭店管理的点睛之笔。

书籍目录

第一章 前厅概述

第一节 前厅的地位及职能

- 一、前厅部在饭店中的地位
- 二、前厅部的职能

第二节 前厅对客服务流程

- 一、客人在饭店的活动周期
- 二、对客服务全过程各个阶段的主要工作

第三节 前厅部组织管理

- 一、前厅部组织管理的具体内容
- 二、影响前厅部组织机构设置的因素
- 三、前厅部组织机构设置原则
- 四、前厅部组织设置的方法
- 五、不同规模饭店前厅部组织机构的设置
- 六、组织设置需要考虑的问题
- 七、前厅的组织设置发展历程及趋势

第四节 前厅氛围设计

- 一、前厅氛围风格的决策
- 二、前厅的氛围内涵
- 三、前厅的空间布局
- 四、总服务台的设计
- 五、前厅部的设备及其功能
- 六、前厅氛围设计

第五节 前厅部业务特点及其人员素质要求

- 一、前厅部业务特点
- 二、前厅员工在饭店充当的角色
- 三、对前厅服务人员的素质要求
- 四、对管理人员的素质要求

第六节 前厅部管理内容及管理目标

- 一、前厅的管理内容
- 二、前厅部管理的基本目标

第二章 客房销售（一）——客房销售基础知识

第三章 客房销售（二）——预定服务

第四章 客房销售（三）——入住登记服务

第五章 客房销售（四）——客账管理

第六章 礼宾服务

第七章 前厅其他系列服务

第八章 大堂副理服务

第九章 前厅信息管理

主要参考文献

第一章前厅概述 第一节前厅的地位及职能 前厅是饭店的门面，是人们接触饭店的第一场所，它主要由饭店大门、总服务台、大堂及其缓冲地带等空间组成。 饭店前厅部（Frontoffice department），亦称前台部、总服务台或客务部，它设置在饭店大堂（Lobby）。其主要职责是推销及出售饭店客房产品，完成客人入住和退房工作，调度饭店业务，并通过组织接待实施一系列对客服务，如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。 前台虽然不是饭店主要的营业部门，但对饭店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经营效益有着至关重要的影响，前厅部可谓是饭店管理的点睛之笔。

一、前厅部在饭店中的地位 从市场营销学的观点来看，前厅在饭店处于从属地位；从现时的经营管理来看，前厅在饭店处于举足轻重的地位。

（一）前厅在饭店处于从属地位 按照市场营销学的观点，就具体的物体内容而言，产品包含着三个层次的内容，即核心内容（产品的使用价值和功能）、有形内容（产品的质量、特色、式样、名称和包装）和附加内容（附加服务或附加利益）。前台提供的服务应该属于客房产品的一部分，即为客房产品的附加内容。 现代营销竞争并不仅限于各饭店生产什么，还扩展到饭店能为客人增加什么附加内容。虽然客人入住饭店看重的是客房产品的核心内容和有形内容，但在这两者水平大体相当的情况下，竞争的胜负很大程度上取决于附加内容。

《前厅服务与管理》

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：www.tushu111.com