

《前厅服务》

图书基本信息

书名：《前厅服务》

13位ISBN编号：9787300106199

10位ISBN编号：7300106196

出版时间：2009-8

出版社：中国人民大学出版社

页数：249

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》

内容概要

《前厅服务》依据教育部下发的《关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见》中的相关意见和要求，在内容、形式、课程设计等方面突出教学过程与实际工作岗位的紧密结合。在内容的选择上，突出饭店前厅主要的服务流程和服务方法，理论知识体现课程内容与实际工作内容的结合，并注意部分内容与国家劳动部国家技能考试标准相结合；任务训练以岗位实际工作任务为主要内容。在课程设计上，注意现代化教学手段与教学内容的结合。

《前厅服务》

书籍目录

第一章 前厅部认识 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 情景训练第二章 客房预订 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 情景训练第三章 礼宾服务 基本理论知识 任务训练 经典案例 情景训练第四章 前厅接待服务 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 情景训练第五章 问讯业务 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 情景训练第六章 总机与商务中心服务 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 情景训练第七章 结账服务 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 情景训练第八章 前厅部的沟通与协调 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 模拟训练第九章 前厅服务质量控制与员工管理 基本理论知识 任务训练 知识链接 经典案例 模拟训练参考书目

《前厅服务》

章节摘录

第一章 前厅部认识 基本理论知识 一、前厅部在饭店中的地位和作用 前厅部也称大堂部、前台部，负责招徕并接待宾客，销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务，协调饭店各部门的对客服务，为饭店高级管理决策层及各相关职能部门提供各种信息。前厅部是饭店的重要组成部分，在饭店经营管理中具有非常重要的地位和作用。

(一)前厅部是饭店形象的代表 前厅部是饭店对外的营业窗口，有经验的客人通过饭店前厅的服务与管理就能判断这家饭店的服务质量、管理水平和档次的高低。前厅服务的好坏不仅取决于大堂的各项硬件设施，更取决于前厅部员工的精神面貌、礼貌礼节、服务态度、服务技巧、工作效率等方面，其管理和服务水平直接影响饭店声誉。

(二)前厅部是饭店业务活动的中心 前厅部是一个综合性服务部门，所提供的服务贯穿于客人抵店、住店和离店的全过程，是饭店对客服务的起点和终点，是客人及社会公众对饭店形成深刻的第一印象和最后印象的所在地。从心理学上讲，第一印象和最后印象都是很重要的，客人往往带着第一印象来评价饭店为其提供的服务，而最后印象的好坏直接影响客人对饭店的整体评价。

(三)前厅部是饭店的信息集散地 前厅部犹如饭店的“神经中枢”，在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营。前厅部不但要向客人提供及时、准确的各类信息，同时还要把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、娱乐、财务等相关部门，协调各部门的工作，使各部门能够有计划地完成各自的服务接待任务。从前厅部发出的每一条信息、每一项指令，都将直接影响饭店对客人的服务质量。

《前厅服务》

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:www.tushu111.com