

《前厅服务职业技能培训》

图书基本信息

书名：《前厅服务职业技能培训》

13位ISBN编号：9787121054334

10位ISBN编号：7121054337

出版时间：2008-3

出版社：电子工业出版社

作者：牛志文

页数：162

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

《前厅服务职业技能培训》

内容概要

《前厅服务职业技能培训》一书，以星级饭店前厅服务员必须掌握的基本知识为切入点，采用案例教学法编写模式，重点介绍了前厅服务员应具备的综合素质和业务能力。书中详细介绍了前厅服务员应掌握的预订服务、散客登记服务、大堂副理接待VIP客人、团队客人接待、礼宾服务、行李服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心服务、收银服务十个方面的业务技能知识，设计了别具一格的前厅服务模拟表演练习，并精选了前厅服务员国家职业资格认证考试部分试题。为了方便教师教学，《前厅服务职业技能培训》还配有电子教案，详见编者心语页。

《前厅服务职业技能培训》

作者简介

牛志文，女，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学和饭店文化研究专家，北京师范大学心理学院发展心理学研究专家。

作者多年从事饭店服务与管理、饭店服务心理学、旅游景区管理和旅游心理学等理论研究，曾多次被星级宾馆饭店聘为暗访专家，积累了宾馆饭店服务与管理的大量写真案例，在国内外刊物上发表《中外饭店集团发展态势对比研究》等论文50余篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》、《饭店服务员培训教材》等著作5部。

2006年4月8日，作者参加了国际西餐协会在北京人民大会堂举办的国际西餐研讨会，在饭店研究领域里有较高的知名度。

《前厅服务职业技能培训》

书籍目录

第1章 前厅服务员必须了解的基本知识 前厅与前厅部 客人感言：不看铜牌看软件 前厅部设施设备
情景再现：两把雨伞的故事 前厅部工作岗位与职责 情景再现：她赢得了客人的口碑第2章 前厅服务员必须具备的综合素质 应具备的敬业精神 情景再现：客人要求换房 应具备的文化修养 情景再现：她来自大专院校 应具备的仪表、仪态 情景再现：客人投诉了他 应具备的礼貌礼仪 情景再现：刘香把客人当亲人 应具备的身体素质 情景再现：小张喜欢晨炼 应具备的心理素质 情景再现：朱珠有一个平和的心态第3章 前厅服务员应具备的业务能力 应具备的语言沟通能力 情景再现：《旅游护照》如何打折？ 应具备的自我控制能力 情景再现：刘云调整心态有妙招 应具备的人际交往能力 情景再现：林雨只上了三天班 应具备的推销客房的能力 情景再现：请您入住打折的总统套间 应具备的记住回头客能力 情景再现：张总，您好！ 应具备的预测能力 情景再现：送给客人一份礼物 应具备的使用计算机能力 情景再现：她在一分钟内结完了账第4章 前厅预订服务操作技能 前厅预订渠道、形式和类别 情景再现：跨国公司王秘书用电话预订了房间 前厅预订员的工作任务 情景再现：香港客人在上海 前厅预订员服务标准 情景再现：客人范中是一位女士 确认客人预订书 情景再现：只因为她报错了房价 办理客人订房变更手续 情景再现：客人取消了预订之后 核对订房操作程序 情景再现：她只核对了一次登记表 客人到达饭店前要做的准备工作 情景再现：小王巧妙推销了豪华房间第5章 散客接待服务操作技能 散客入住登记程序 情景再现：我预订的是豪华套间 散客接待服务程序 情景再现：请尽快打扫房间！ 接待散客前准备工作 情景再现：这一天是圣诞节 为预订房间的散客办理入住登记手续 情景再现：房卡的故事 为未预订房间的散客办理入住登记手续 情景再现：客人要住打折的单人间 散客服务接待标准 情景再现：在查尔先生第二次入住饭店的时候 验证散客证件 情景再现：非洲客人没有出示护照第6章 VIP客人接待程序 接待VIP客人的程序 情景再现：VIP客人要一瓶白开水 接待VIP客人注意事项 情景再现：VIP客人需要一盏台灯第7章 接待团队客人操作程序 接待团队客人程序 情景再现：发生在“九九重阳节”的故事 接待团队客人注意事项 情景再现：小张把客人的行李送错了房间第8章 礼宾服务操作技能 礼宾服务岗位职责 情景再现：门童是一名非洲大学生 礼宾服务操作程序 情景再现：爱笑的迎宾小姐 驻机场代表接送客人 情景再现：机场代表的百米赛跑 礼宾服务注意事项 情景再现：请把车停在这里第9章 行李服务操作技能 行李员基本素质 情景再现：客人要邮寄行李 散客行李服务操作程序 情景再现：来自同行客人的一封信 为团队客人提供行李服务 情景再现：客人需要送行李到房间 为VIP客人提供行李服务 情景再现：VIP客人的五个不满意 为客人提供行李寄存服务 情景再现：客人丢了行李寄存单 为客人提供邮件递送服务 情景再现：一封平信的风波 为客人提供服务时注意事项 情景再现：王总是一位回头客第10章 问讯服务操作程序 问讯员操作规范 情景再现：面对美国客人的咨询 问讯服务基本标准 情景再现：客人不满意小李的回答 为客人提供问讯服务 情景再现：客人要去郊区的农家院 为客人的来访者提供留言服务 情景再现：情人节的留言第11章 电话总机服务操作技能 总机话务员岗位职责 情景再现：来自遥远的电话咨询 总机话务员业务操作技能 情景再现：当无聊电话再次响起的时候 电话总机值班员服务标准 情景再现：竟然有如此的叫醒服务第12章 商务中心服务操作技能 商务中心服务员岗位职责 情景再现：客人要求代办名片的时候 商务中心服务项目 情景再现：客人忘了取飞机票 商务中心服务注意事项 情景再现：没有发出去的一份传真第13章 收银服务操作技能 前台收银员岗位职责 情景再现：朱先生超支消费之后 为客人提供收银服务 情景再现：在魏阿姨结账的时候 收银员操作标准 情景再现：有一位插队结账的客人 收银员业务技能 情景再现：一张旅行支票 收银员结账时注意事项 情景再现：在客人结账的时候第14章 前厅服务模拟表演 客人打电话预订房间 礼仪小姐迎接客人 为散客办理入住手续 送行李到客人房间 有一位外宾咨询交通线路 大堂副接待VIP客人的来访者 商务中心为客人打印急件 客人要求提供电话叫醒服务 收银员为离店客人结账 门童为客人叫停出租车126附录A 国家规定前厅服务员职业资格等级标准附录B 前厅服务员国家职业资格认证考试题精选附录C 前厅部一日运行程序附录D 前厅服务员应掌握的各部门名称（中英文对照）附录E 前厅部常用术语解释附录F 前厅部日常接待用语49句（中英文对照）

《前厅服务职业技能培训》

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