

《饭店前厅部的运行与管理》

图书基本信息

书名：《饭店前厅部的运行与管理》

13位ISBN编号：9787563710492

10位ISBN编号：7563710493

出版时间：2002-10

出版社：旅游教育出版社

作者：余炳炎,张建业

页数：232

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

《饭店前厅部的运行与管理》

内容概要

本书具有专业化、规范化的特点，内容涵盖饭店前厅部的业务运行及管理要点、管理方法，实用性、操作性较强。在内容编排上，不仅着眼于目前的星级评定标准及饭店的现状，而且努力反映出国际饭店业、我国饭店业先进的服务和管理的理念、模式、手段以及未来发展的趋势，如，前厅业务运行中的利用国际互联网的在线预订、前台计算机管理系统的功能、前厅的金钥匙服务等等。

《饭店前厅部的运行与管理》

书籍目录

第一章 前厅部概论

第一节 前厅部在饭店中的地位、作用及任务

第二节 前厅部组织机构及岗位设置

.....

第二章 客房预订及管理

第一节 客房预订的渠道及方式

第二节 客房预订的类别与程序

第三节 客房预订的违约行为及其处理

第三章 前台客房销售管理及服务

第一节 客房状态的控制

第二节 宾客入住

.....

第四章 前厅服务与管理

第一节 礼宾服务

第二节 电话总机服务

.....

第五章 前厅的对客关系

第一节 建立良好的宾客关系

第二节 宾客投诉处理

.....

第六章 前厅部的其他管理工作

第一节 房价的管理

.....

主要参考文献

《饭店前厅部的运行与管理》

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:www.tushu111.com