

# 《饭店服务基本功实训》

## 图书基本信息

书名：《饭店服务基本功实训》

13位ISBN编号：9787302295563

10位ISBN编号：7302295565

出版时间：2012-10

出版社：清华大学出版社

作者：贾海芝

页数：238

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](http://www.tushu111.com)

# 《饭店服务基本功实训》

## 内容概要

# 《饭店服务基本功实训》

## 书籍目录

第1篇 礼仪基本功训练项目一：美容、化妆训练项目二：脸形、发式训练项目三：服饰、着装训练项目四：站姿训练项目五：走姿训练项目六：坐姿训练项目七：眼神训练项目八：微笑训练项目九：手势训练项目十：蹲下拾物训练项目十一：称呼训练项目十二：接打电话训练项目十三：交谈训练项目十四：握手训练项目十五：鞠躬、抱拳训练项目十六：交换名片第2篇 前厅服务基本功训练项目一：散客电话客房预订训练项目二：婉拒预订训练项目三：使用计算机完成散客订房程序训练项目四：客人抵店前的准备工作训练项目五：散客抵店门前迎（送）服务训练项目六：散客抵店行李服务训练项目七：为住客办理行李寄存训练项目八：无预订散客人住登记训练项目九：有预订散客人住登记训练项目十：客人称已订房但查不到订单时的处理训练项目十一：散客要求换房时的处理训练项目十二：客人抵店为其保留的客房已出租时的处理训练项目十三：电话留言服务训练项目十四：问询服务训练项目十五：转接电话训练项目十六：商务中心服务训练项目十七：客人行李被送错时的处理训练项目十八：客人称行李丢失后的处理训练项目十九：散客离店结账训练项目二十：针对散客特点推销不同档次的客房训练项目二十一：妥善处理常见的客人投诉第3篇 客房服务基本功训练项目一：楼层迎宾服务训练项目二：会客服务训练项目三：客房小酒吧服务训练项目四：擦鞋服务训练项目五：洗衣服务训练项目六：租借物品服务训练项目七：查房服务训练项目八：敲门进房训练项目九：准备布草车训练项目十：吸尘器的使用训练项目十一：撤床训练项目十二：西式铺床训练项目十三：中式铺床训练项目十四：卧室的清扫训练项目十五：卫生间的清扫训练项目十六：开夜床服务训练项目十七：小整服务训练项目十八：空房的清扫训练项目十九：大理石地面的清洁训练项目二十：地毯除渍训练项目二十一：清洗地毯训练项目二十二：消防训练第4篇 餐饮服务基本功训练项目一：托盘训练项目二：餐巾折花训练项目三：斟酒训练项目四：中餐宴会摆台训练项目五：西餐宴会摆台训练项目六：领座、拉椅让座训练项目七：展示菜单、铺餐巾（落餐巾）训练项目八：除筷套、斟茶服务……第5篇 调酒基本功第6篇 茶艺基本功第7篇 插花基本功第8篇 英语口语基本功附录1 全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛高等院校组比赛规则和评分标准附录2 全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛英语口语参考题（高校组）附录3 院校及旅游饭店其他服务项目比赛规则及标准附录4 饭店服务实训评分表参考文献

# 《饭店服务基本功实训》

## 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](http://www.tushu111.com)