

# 《旅馆前厅运转与管理》

## 图书基本信息

书名：《旅馆前厅运转与管理》

13位ISBN编号：9787502315269

10位ISBN编号：7502315268

出版时间：1995-08

出版社：科学技术文献出版社

作者：包伟英

页数：257

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)

## 书籍目录

### 目录

#### 第一章 概论

##### 第一节 前厅部的组织机构

##### 第二节 前厅部的功能

#### 第二章 前厅部的工种组成及其职责范围

##### 第一节 预订员的职责范围

##### 第二节 开房员的职责范围

##### 第三节 问讯员的职责范围

##### 第四节 话务员的职责范围

##### 第五节 大厅服务组的工种组成及其各自的职责范围

##### 第六节 大堂值班经理 礼宾员的职责范围

#### 第三章 对客服务的全过程

##### 第一节 对客服务全过程的概念

##### 第二节 对客服务全过程的三个阶段

##### 第三节 对客服务的流程

#### 第四章 客房预订

##### 第一节 客房预订的任务与目的

##### 第二节 客房与房价的种类

##### 第三节 客房预订程序中需要使用的表格与文件

##### 第四节 预订工作中需要使用的设备

##### 第五节 预订的种类

##### 第六节 客房预订的程序

##### 第七节 预订组制作的表格

##### 第八节 缺额预订与超额预订

##### 第九节 客房预订程序中容易产生的问题及其对策

#### 第五章 入住登记

##### 第一节 入住登记的目的

##### 第二节 办理入住登记时需要使用的表格

##### 第三节 入住登记的程序

##### 第四节 团队入住登记的程序

##### 第五节 入住登记中容易出现的问题及其对策

#### 第六章 客房状况显示系统

##### 第一节 正确显示客房状况的目的

##### 第二节 客房状况架

##### 第三节 客房状况架所显示的主要客房状况

##### 第四节 排房、入住、换房、退房、封闭楼层

##### 第五节 根据客房状况显示系统提供的资料而产生的表格

##### 第六节 必须注意的问题

#### 第七章 大厅服务

##### 第一节 大厅值班台

##### 第二节 大厅服务人员的职责

##### 第三节 寄存行李

##### 第四节 大厅服务组的其他服务项目

##### 第五节 大厅服务人员的素质要求

#### 第八章 问讯

- 第一节 问讯组的主要设备
- 第二节 问讯员必须掌握的信息范围
- 第三节 客房钥匙的发放与管理程序
- 第四节 邮件的处理程序
- 第五节 访客留言、住客留言
- 第六节 商务中心
- 第九章 电话总机
  - 第一节 电话总机的服务项目
  - 第二节 话务员的工作环境
  - 第三节 话务员的素质要求与培训要点
- 第十章 离店
  - 第一节 “离店”目的
  - 第二节 离店阶段中的沟通要点与实施步骤
  - 第三节 客史档案
- 第十一章 前厅的统计分析报表
  - 第一节 前厅的统计分析报表的作用
  - 第二节 前厅的主要统计分析报表
- 第十二章 表格设计与文档管理
  - 第一节 表格设计
  - 第二节 文档管理
- 第十三章 前厅与其他部门的信息沟通
  - 第一节 信息沟通的目的
  - 第二节 信息沟通的方法
  - 第三节 前厅与其他部门信息沟通的内容
- 第十四章 房价与客房年度销售预测
  - 第一节 房价
  - 第二节 客房年度销售预测
- 第十五章 前厅服务人员的基本素质
  - 第一节 招待服务与旅馆经营的关系
  - 第二节 前厅服务人员应具备的素质
  - 第三节 对客关系
  - 第四节 销售技巧

# 《旅馆前厅运转与管理》

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