

# 《酒店前厅运作实务》

## 图书基本信息

书名：《酒店前厅运作实务》

13位ISBN编号：9787512109681

10位ISBN编号：7512109687

出版时间：2012-5

出版社：清华大学出版社

作者：徐文苑 编

页数：264

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)

# 《酒店前厅运作实务》

## 内容概要

## 书籍目录

### 模块1 认知前厅部

项目一 前厅部的的主要任务

项目二 前厅部的机构设置与业务分工

项目三 前厅部与其他部门的协作

项目四 前厅的设计与布局

### 模块2 客房预订业务

项目一 预订的受理

项目二 预订的控制

### 模块3 总台接待业务

项目一 填写入住登记表

项目二 人住接待

项目三 住宿条件变化的处理

### 模块4 礼宾服务

项目一 迎送宾客服务

项目二 行李服务

项目三 委托代办服务

### 模块5 问讯服务

项目一 查询服务

项目二 留言服务

项目三 邮件服务

### 模块6 电话总机服务

项目一 电话转接服务

项目二 电话查询服务

项目三 电话留言服务

项目四 叫醒服务

### 模块7 商务中心与商务楼层服务

项目一 商务中心服务

项目二 商务楼层服务

### 模块8 收银服务

项目一 客账管理作业

项目二 结账服务

项目三 外币兑换业务

项目四 贵重物品保管服务

### 模块9 前厅销售管理

项目一 客房销售

项目二 客房定价

项目三 前厅部经营指标分析

### 模块10 前厅部基层管理

项目一 文档管理

项目二 受理客人投诉

项目三 服务质量控制

参考文献

# 《酒店前厅运作实务》

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