

# 酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作

## 酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作书籍信息

书名：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作

I S B N : 9 7 8 7 1 2 2 2 5 9 8 0 6

作者：李肖楠 & n b s p ; 童晓玲 & n b s p ;

出版社：化学工业出版社

出版时间：2 0 1 6 - 0 3

页数：

价格：2 6 . 7 0

纸张：轻型纸

装帧：平装 - 胶订

开本：1 6 开

语言：未知

丛书：

T A G : 教材 & n b s p ; 高职高专教材 & n b s p ; 经济管理 & n b s p ;

豆瓣评分：

版权说明：本站所提供下载的 P D F 图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

信息来源：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载 2 0 2 4

酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作

酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作寄语

版权说明：本站所提供下载的P D F图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

信息来源：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载 2024

# 酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作

## 酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作书籍简介

《酒店前厅运营与管理》的结构设计突出“教学做一体”，从案例导入、岗位流程的操作，到情景模拟训练和案例讨论，力求实现教学的过程就是服务程序系统化训练的过程。内容编排既充分考虑“就业导向”的需要，也着眼于酒店服务业人才未来可持续发展的需要。主要适用于旅游管理、酒店管理、酒店服务类相关专业。

版权说明：本站所提供下载的P D F图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

信息来源：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载 2024

模块一走进酒店前厅部 0 0 1

Module Front Office Introduction

项目一掌握酒店前厅部的地位、作用及主要任务 0 0 2

项目二了解酒店前厅部的组织机构及岗位职责 0 0 6

项目三熟知前厅部员工的素质要求 0 2 1

项目四熟悉酒店前厅布局及设备 0 2 7

思考与训练 0 3 2

模块二客房预订服务 0 3 3

Module Rooms Reservation

项目一酒店的房型、房态和房价认知 0 3 4

任务一认识酒店的房型 0 3 5

任务二学习酒店的房态 0 3 9

任务三了解酒店的房价 0 4 1

项目二客房预订的方式、渠道和种类认知 0 4 5

任务一熟悉客房预订的方式 0 4 6

任务二掌握客房预订的种类 0 4 9

项目三客房预订服务程序 0 5 2

任务一掌握客房预订服务的标准作业流程 0 5 3

任务二受理散客订房 0 5 8

任务三受理团体订房 0 5 9

项目四客房预订管理 0 6 1

任务一超额预订的处理 0 6 2

任务二预订失误的控制 0 6 4

任务三预订纠纷的解决 0 6 6

思考与训练 0 6 7

模块三礼宾服务 0 6 9

Module Concierge

项目一迎宾服务 0 7 0

任务一了解门童的岗位职责 0 7 1

任务二理解门童的素质要求 0 7 3

任务三迎宾和送客 0 7 6

项目二行李服务 0 7 8

任务一学习入店行李服务 0 7 9

任务二提供离店行李服务 0 8 2

任务三处理换房行李服务 0 8 3

任务四办理行李存取服务 0 8 4

项目三金钥匙服务 0 8 7

任务一理解金钥匙的服务理念 0 8 8

任务二熟悉金钥匙的素质要求 0 9 0

任务三了解金钥匙的服务项目 0 9 1

思考与训练 0 9 3

模块四总台接待服务 0 9 5

Module Reception

项目一接待准备工作 0 9 6

任务一掌握办理入住登记手续的目的 0 9 7

任务二了解入住登记的相关信息 0 9 8

任务三准备入住登记的相关表格 1 0 2

任务四熟悉入住登记的相关证件 1 0 5

项目二销售并安排客房 1 0 8

任务一销售客房 1 0 9

任务二分配客房 1 1 3

项目三入住登记流程 1 1 7

任务一为普通散客办理入住登记 1 1 8

任务二接待团体客人入住 1 2 3

任务三接待VIP客人入住 1 2 4

项目四接待中常见问题的处理 1 2 8

任务一换房 1 2 9

任务二加床 1 3 0

任务三物品暂存 1 3 0

任务四卖重房 1 3 1

任务五变更离店日期 1 3 1

任务六查无订房或酒店订房记录与客人要求有差距 1 3 1

任务七客人不愿详细登记 1 3 2

任务八客人不愿交押金或押金不足 1 3 2

任务九保密入住 1 3 3

思考与训练 1 3 3

模块五问讯服务 1 3 5

Module Mail & Information

项目一问讯服务 1 3 6

任务一酒店内部信息问讯 1 3 7

任务二酒店外部信息问讯 1 3 7

任务三查询住客及酒店员工 1 3 8

项目二留言服务 1 4 1

任务一住客留言 1 4 1

任务二访客留言 1 4 2

项目三邮件服务 1 4 3

任务一邮件服务 1 4 4

任务二物品转交 1 4 5

思考与训练 1 4 5

模块六电话总机服务 1 4 7

Module Telephone Switchboard

项目一认识电话总机 1 4 8

任务一了解总机房的设施设备 1 4 9

任务二掌握总机服务的基本要求 1 5 0

任务三熟悉总机服务的项目 1 5 1

项目二电话接转及留言 1 5 3

任务一电话接转 1 5 4

任务二留言服务 1 5 5

项目三叫醒服务 1 5 7

任务一了解叫醒服务的种类 1 5 8

任务二掌握叫醒服务的程序 1 5 8

思考与训练 1 6 1

模块七商务中心服务 1 6 3

Module Business Center

项目一认识商务中心 1 6 4

项目二了解商务中心的服务项目 1 6 7

任务一打印、复印和传真服务 1 6 8

任务二订票服务 1 6 9

任务三互联网服务 1 7 0

任务四翻译服务 1 7 1

任务五会议室出租服务 1 7 1

思考与训练 1 7 2

## 模块八收银服务 1 7 5

### Module Cashier Service

#### 项目一控制客账 1 7 6

任务一熟悉酒店的结账方式 1 7 7

任务二了解客账控制的流程 1 7 9

任务三掌握宾客付款方式 1 8 3

#### 项目二币兑换 1 8 8

任务一了解外币现钞的种类 1 9 0

任务二掌握外币兑换的程序 1 9 3

#### 项目三保管贵重物品 1 9 6

任务一掌握客用安全保险箱的使用程序 1 9 7

任务二熟悉保险箱客用钥匙遗失的处理方法 1 9 9

任务三了解客人贵重物品丢失的责任问题 2 0 0

#### 项目四结账离店 2 0 2

任务一结账准备 2 0 2

任务二散客结账 2 0 3

任务三团体结账 2 0 4

任务四收银中常见问题处理 2 0 5

思考与训练 2 1 0

## 模块九宾客关系管理 2 1 3

### Module Guest Relation Management

#### 项目一建立良好的宾客关系 2 1 4

任务一正确认识客人 2 1 5

任务二掌握与客人沟通的技巧 2 1 8

#### 项目二前厅宾客关系机构的设置 2 2 0

任务一掌握大堂副理的工作职责 2 2 1



任务二熟悉宾客关系主任的岗位职责 2 2 6

项目三处理客人投诉 2 2 9

任务一认识客人投诉的原因 2 3 0

任务二了解客人投诉的类型 2 3 1

任务三分析客人投诉的心理和性格 2 3 3

任务四正确理解客人投诉 2 3 4

任务五正确处理客人投诉 2 3 6

项目四建立宾客客史档案 2 4 3

任务一了解客史档案的作用 2 4 4

任务二掌握客史档案的内容 2 4 6

任务三收集和管理客史档案 2 4 7

思考与训练 2 4 9

附录一前厅英语专业术语及解释 2 5 1

附录二前厅部常见英语词汇汇总 2 5 5

附录三 2 0 1 4 年度全球酒店集团排行榜（前十名） 2 5 7

参考文献 2 5 8

版权说明：本站所提供下载的 P D F 图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

信息来源：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载 2 0 2 4

# 酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作

## 酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作作者简介

《酒店前厅运营与管理》的诸位编者都是多年从事酒店前厅教学的一线教师，积累了丰富的酒店前厅教学经验，主编自2008年开始教授酒店前厅实务课程，已有7年的教学经验，间发表过多篇酒店前厅的教改论文，作为副主编出版教材《现代酒店前厅运营实务》一书。

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。

信息来源：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载 2024

酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作

酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作其它

前言

无

版权说明：本站所提供下载的 P D F 图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

信息来源：酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载 2 0 2 4

# 尾页

## 版权说明

本站所提供下载的P D F图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多精彩内容请访问：[酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 电子书网盘下载](#)

[P酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 pdf 网盘 电子书 下载 全格](#)

[E酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 epub 网盘 电子书 下载 全](#)

[A酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 azw3 网盘 电子书 下载 全](#)

[M酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 mobi 网盘 电子书 下载 全](#)

[W酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 word 网盘 电子书 下载 全](#)

[T酒店前厅运营与管理 李肖楠，刘艳 主编 著作 txt 网盘 电子书 下载 全格](#)