

《前厅服务与管理》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2015年02月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787811309171

编辑推荐

前厅服务与管理是酒店管理专业教学的重要组成部分。本教程从实践教学需要出发，紧密结合酒店前厅工作实际，充分运用酒店服务与管理的新理念、新思想和新方法，完整地再现了酒店前厅部各岗位对客服务的流程与操作规范，条理清晰，步骤明确，能为酒店管理专业学生从入职到对客服务，再到基础管理技能提升提供全面的指导和帮助。

内容简介

“前厅服务与管理”是酒店管理专业教学的重要组成部分。《前厅服务与管理》分为职准备、对客服务、基层管理三个层次，共十三个项目，按照酒店前厅部从业人员从入职到基础管理的职业发展路径，将学生应掌握的知识和技能分解到各个项目中，并根据岗位工作要求设置了实训任务，详细介绍了岗位服务操作要求和标准，让学生在反复训练和模拟中熟练掌握专业知识、技能和技巧，提高实践动手能力和管理能力。

目录

第一篇 入职篇

项目一 前厅认知

项目二 前厅服务准备

第二篇 对客服务篇

项目三 预定服务

项目四 礼宾服务

项目五 接待服务

项目六 问讯服务

项目七 收银服务

项目八 总机服务

项目九 商务中心服务

项目十 行政楼层服务

第三篇 基础管理篇

项目十一 宾客关系管理

项目一 前厅认知

第二篇 对客服务篇

项目四 礼宾服务

项目六 问讯服务

项目八 总机服务

项目十 行政楼层服务

项目十一 宾客关系管理

项目十三 前厅服务质量控制与人员管理

[显示全部信息](#)

前言

前厅服务与管理是酒店管理专业教学的重要组成部分。本教程从实践教学需要出发，紧密结合酒店前厅工作实际，充分运用酒店服务与管理的新理念、新思想和新方法，完整地再现了酒店前厅部各岗位对客服务的流程与操作规范，条理清晰，步骤明确，能为酒店管理专业学生从入职到对客服务，再到基础管理技能提升提供全面的指导和帮助。

在线试读部分章节

入住接待服务，是前厅部门童、行李员、接待员、收银员等工作人员协调对客服务的全过程。本项目中的入住接待服务仅指总台接待员的入住接待服务。入住接待工作的效果将直接影响前厅部的客房销售及客人的满意度。客人抵店时，可能经过长时间的旅行，希望接待员能够提供热情周到、高效率的服务。因此，接待处的主要工作就是根据客人的不同要求，合理地分配房间，有条不紊地为客人办理入住登记手续，尽量缩短办理入住登记的时间，力争使每一位客人满意，使客人对酒店产生良好的第一印象。

一、办理入住登记手续的必要性

客人在入住酒店时，必须要办理入住登记手续。《中国旅游饭店行业规范》第七条中明确指出：“酒店在办理客人入住手续时，应当按照国家的有关规定，要求客人出示有效证件，并如实登记。”

（一）办理入住登记手续是遵守公安部门相关规定的需要

我国有关法律明确规定，在我国的外国人及国内流动人口在酒店、宾馆、招待所临时住宿，应当出示有效护照或身份证，填写临时住宿登记表。酒店管理人员对住宿宾客不按规定登记属于违反户口管理规定的行为，将受到处罚。酒店办理入住登记，对于行使国家主权，捍卫国家法律，维护社会秩序都具有重要的意义。因此，办理入住登记是遵守国家法律中的有关户口管理的规定，也是酒店应尽的义务。

（二）办理入住登记手续是宾客与酒店建立正式合法协议关系最根本的一步

通过入住登记，宾客入住客房的基本事项都能得到确认，这标志着酒店与宾客之间确立了正式的合法经济关系。一方面，酒店不接纳宾客是违反常规的；另一方面，顾客在办理入住登记手续以后，必须建立账单，愿意并有能力支付食宿费用，否则就是违法行为。因此，只有完成入住登记手续，酒店与宾客之间的责任与义务、权利与利益才能明确。由此可见，入住登记是前厅部对客服务全过程中的一个关键环节。

（三）办理入住登记手续是酒店对客服务的需要

通过办理入住登记手续，酒店可获得住店客人的姓名、职业、国籍、住宿天数、返程日期、付款方式、房型和房价等必要的个人基本信息；同时工作人员可以在办理入住登记过程中，通过以上信息有针对性地了解酒店所提供的各种设施和服务项目，从而为酒店带来更高的经济效益和社会效益。

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