

饭店前厅部高效管理



[饭店前厅部高效管理 下载链接1](#)

著者:姜倩

出版者:旅游教育

出版时间:2008-5

装帧:

isbn:9787563715930

《饭店前厅部高效管理》是旅游教育出版社组织编写的“饭店高效管理丛书”之一，笔者在一定的市场调研的基础上，根据饭店前厅部管理人员所需的管理知识，构建了《饭店前厅部高效管理》的框架体系，主要内容包括前厅部的组织管理、前厅部的人员形象塑造、前厅管理人员的管理艺术、前厅主要业务环节的质量控制、前厅的销售管理、前厅的房价管理、总台的信息管理、前厅的信用额度控制、前厅的宾客关系管理和前厅部的安全管理共十大主题，从组织、人员管理、质量控制、销售艺术、信用额度及安全等方面较为全面地反映了饭店前厅高级管理人员所必须具备的知识和能力，具有理论与实际、系统与创新相结合的特点。《饭店前厅部高效管理》不仅是适用于饭店前厅高级管理人员的工作指导用书和前厅管理人员的培训教材，而且还是适用于大专及本科院校旅游管理专业的学习用书。

作者介绍:

福建师范大学旅游学院副教授，国家职业技能鉴定前厅、客房、餐厅服务员高级考评员。国家职业技能鉴定质量督导员。长期从事饭店管理与服务的教学、科研及饭店职业培训教育工作，主讲饭店管理、前厅管理、客房管理、礼宾学等课程，编著有《客房服务》、《前厅服务》等教材。

目录:第一章 前厅部的组织管理 第一节 前厅部的工作流程 第二节 前厅部的业务分工
第三节 前厅部定员 第二章 前厅部的人员形象塑造 第一节 前厅部员工的基本礼仪
第二节 前厅部员工的服务意识与从业意识 第三章 前厅管理人员的管理艺术 第一节
前厅员工的培训与指导 第二节 前厅管理人员的激励艺术 第三节
前厅管理人员的沟通艺术 第四章 前厅主要业务环节的质量控制 第一节
预订业务的质量控制 第二节 门口迎送业务的质量控制 第三节 行李业务的质量控制
第四节 接待业务的质量控制 第五节 商务中心业务质量的控制 第六节
电话总机业务质量的控制 第七节 退房结账业务质量的控制 第五章 前厅的销售管理
第一节 客房状态的控制 第二节 客房分配的艺术 第三节 客房销售的程序与技巧 第六章
前厅的房价管理 第一节 客房商品的价格构成 第二节 客房商品的定价方法 第三节
客房商品的定价原则与定价策略 第四节 客房商品的价格体系 第五节
双开率与理想平均房价 第七章 总台的信息管理 第一节 客情预测表的传递 第二节
前厅报表的制作 第三节 前厅部的信息沟通 第四节 前厅部文件档案管理 第五节
计算机管理系统在总台信息管理中的运用 第八章 前厅的信用额度控制 第一节
客人信用关系的确立 第二节 信用额度的控管 第三节 客人离店后未付账的处理 第四节
客人逃账的处理 第九章 前厅的宾客关系管理 第一节 良好宾客关系的建立 第二节
宾客投诉的处理 第三节 客史档案的建立 第十章 前厅部的安全管理 第一节
前厅安全管理的特点、原则与要求 第二节 前厅安全控制点 第三节 前厅事故处理
第四节 客人贵重物品的管理 第五节 前厅防火参考文献与网站后记
· · · · · (收起)

[饭店前厅部高效管理](#) [下载链接1](#)

标签

评论

[饭店前厅部高效管理 下载链接1](#)

书评

[饭店前厅部高效管理 下载链接1](#)