

# 前厅实务



[前厅实务\\_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2008-9

装帧:

isbn:9787121071768

《前厅实务》是中等职业学校（3年制）饭店服务与管理专业的专业课程教材。《前厅

实务》依据劳动社会保障部和国家旅游局颁发的有关职业技能鉴定的考核标准，由经验丰富的专家编写和审定。《前厅实务》共分十章。其主要内容：前厅部概述、客房预订与销售服务、前厅接待服务工作、金钥匙服务、电话总机服务、前厅收银与结账服务、前厅综合服务、前厅服务人员的素质与能力培养、前厅服务礼仪与技巧、投诉处理的一般技巧。

《前厅实务》依据当前我国旅游饭店前厅服务的现状，立足实际需要，深入浅出地全面阐述了前厅服务的基础知识和基本技能以及对客服务程序。

《前厅实务》也可作为旅游行业岗位培训用书和从业人员自学用书。

作者介绍:

目录:

[前厅实务\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[前厅实务\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[前厅实务\\_下载链接1](#)