

酒店前台实用英语口语教程



[酒店前台实用英语口语教程_下载链接1_](#)

著者:肖璇//吴建华

出版者:世界图书出版公司

出版时间:2011-1

装帧:

isbn:9787510024610

《酒店前台实用英语口语教程》内容覆盖面广，涉及到前台服务中客房预订、礼宾服务、登记入住、信息咨询、商务中心、会议与宴会服务中心、总机服务、处理投诉、结账

退宿等多个方面，其中的礼宾服务和会议与宴会服务中心的内容详细，与时俱进。对话的仿真度高，格外专注服务礼仪和技巧，不少服务用语是高星级酒店的规范用语，以确保沟通效果。

作者介绍:

目录: 第一部分 前台口语交流 第1章 客房预订 第1单元 基本常识
一、客房预订的常见形式 二、客房的种类 三、床具的主要类型
四、接受预订时的沟通技巧 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习一
第2章 礼宾服务(上) 第1单元 基本常识 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型
练习二 第3章 礼宾服务(下) 第1单元 基本常识 一、接待外宾应注意的礼节
二、保险箱贵重物品寄存单 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习三
第4章 登记入住 第1单元 基本常识 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型
练习四 第5章 信息咨询 第1单元 基本常识 第2单元 口语集锦 一、经典对话 练习五 第6章
商务中心 第1单元 基本常识 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习六
第7章 会议与宴会服务中心 第1单元 基本常识 一、关于会议与宴会服务中心
二、常见的会场布置形式 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习七 第8章
总机服务 第1单元 基本常识 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习八
第9章 处理投诉 第1单元 基本常识 一、处理外宾投诉应注意的事项
二、处理客人投诉的基本程序 第2单元 口语集锦 一、经典对话 二、常用句型 练习九
第10章 结账退宿 第1单元 基本常识 一、为客人结账退宿的基本技巧 二、如何表达金额
三、如何防止信用卡欺诈 四、外汇兑换凭证样板 第2单元 口语集锦 一、经典对话
二、常用句型 练习十 第二部分 常用表格 一、预订服务 (一)预订确认书
(二)10天客情预报表 二、接待服务 (一)境外人员临时住宿登记表 (二)迁房通知单
(三)推迟退房通知单 (四)散客行李登记表 (五)团体行李登记表 (六)订餐单
(七)优惠房价、费用批条 三、问询和留言服务 (一)住客通知 (二)访客留言条
(三)“何处找我”(住客对访客的留言表) (四)转交物品委托书 四、其他服务
(一)邮件登记表 (二)遗失物品登记表 (三)订车单 第三部分 前台常用分类词汇
一、前台的组织结构 (一)前台各分部门名称 (二)前台常见职务名称 二、预订与接待
(一)客房的种类 (二)床具的主要类型 (三)客房报价类型 (四)酒店常用的计价方式 (五)房态
(六)预订与接待常用术语 三、礼宾部 (一)运送行李 (二)保安 四、电讯服务 (一)电话服务
(二)电话种类 (三)热线电话 (四)邮政 (五)电脑网络服务 五、商务中心 (一)文具
(二)文印服务 (三)订票 六、汽车部 (一)交通工具 (二)交通标志 (三)交通和路面情况
(四)出租车服务 (五)公共场所 七、信息咨询台服务 (一)指示方向 (二)酒店常见部门
(三)酒店常见设施 (四)酒店常见职务附录 附录1 常见外币的名称、英文代号等 附录2
常见国家(地区)名称& 亚渺 大洋洲 欧洲 北美洲 南美洲 非洲 附录3 练习答案 附录4
听力练习录音原文
• • • • • (收起)

[酒店前台实用英语口语教程_下载链接1_](#)

标签

酒店前台

酒店

语言

评论

[酒店前台实用英语口语教程_下载链接1](#)

书评

[酒店前台实用英语口语教程_下载链接1](#)