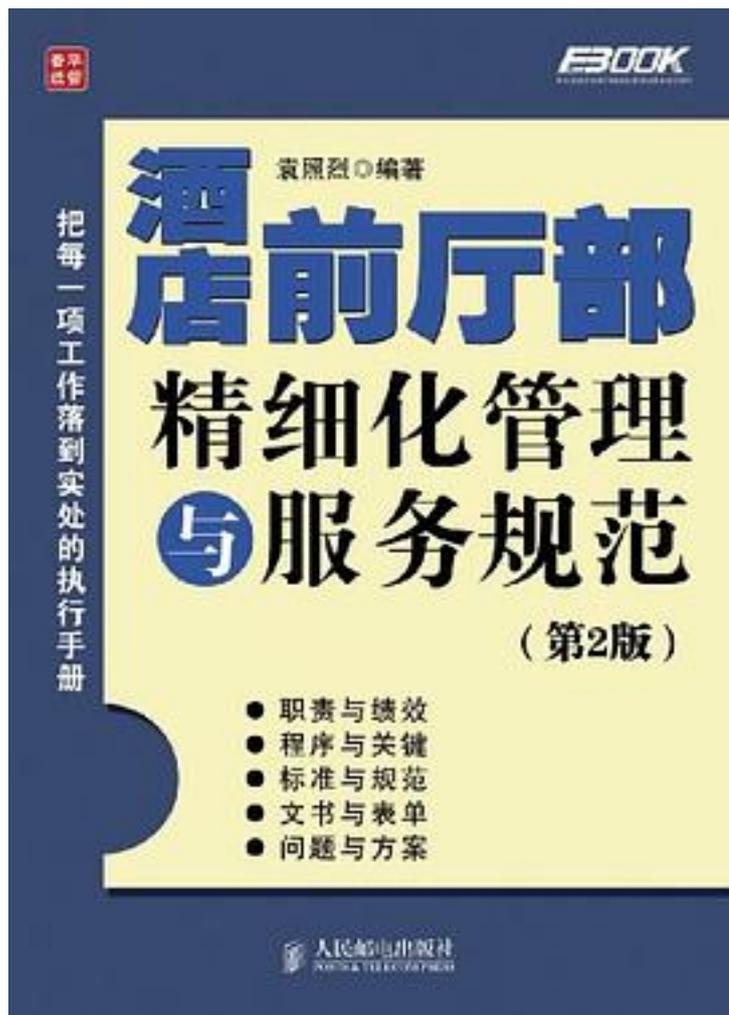


# 酒店前厅部精细化管理与服务规范



[酒店前厅部精细化管理与服务规范 下载链接1](#)

著者:袁照烈

出版者:人民邮电

出版时间:2011-8

装帧:

isbn:9787115259592

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》由袁照烈编著，以精细

化、规范化和实用化为原则，细化了酒店前厅部的八大工作事项。具体内容  
包括前厅部岗位设置与规范制度设计、预订服务精细化管理、接待服务精细  
化管理、礼宾服务精细化管理、车队服务精细化管理、话务服务精细化管理  
、委托代办服务精细化管理、商务中心服务精细化管理和收银服务精细化管  
理。《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》体例新颖、内容全面、  
层次结构清晰，是帮助酒店提升管理和服务水平的有效工具。

《酒店前厅部精细化管理与服务规范(第2版)》适合酒店管理人员、酒  
店前厅部从业人员、高校酒店管理专业学生等各类人员参考和使用，也可以  
作为酒店前厅部一线人员的培训教材。

作者介绍:

目录: 第一章 前厅部岗位与规范制度设计第二章 预订服务精细化管理第三章  
接待服务精细化管理第四章 礼宾服务精细化管理第五章 车队服务精细化管理第六章  
话务服务精细化管理第七章 委托代办服务精细化管理第八章  
商务中心服务精细化管理第九章 收银服务精细化管理  
• • • • • [\(收起\)](#)

[酒店前厅部精细化管理与服务规范\\_下载链接1](#)

## 标签

\*\*\*\*

## 评论

-----  
[酒店前厅部精细化管理与服务规范\\_下载链接1](#)

# 书评

-----  
[酒店前厅部精细化管理与服务规范\\_下载链接1](#)