

SPIS TREŚCI

I. KOMUNIKOWANIE SIĘ Z GOŚĆMI HOTELOWYMI

1. Stosowanie zasad etyki ubioru i kultury zachowania.	7
2. Stosowanie technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej.	20
3. Określanie typów osobowości hotelowych.. . . .	31
4. Stosowanie zwrotów i form grzecznościowych, witanie i żegnanie gości.. . . .	37
5. Przyjmowanie, prowadzenie rozmowy telefonicznej.	45
6. Udzielanie informacji o usługach hotelowych, informacji turystycznej, kulturalnej, sportowej, użytkowej.	51
7. Stosowanie sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych	59

II. TECHNIKI PRACY W RECEPCJI

1. Obsługa urządzeń biurowych.	77
2. Stosowanie zasad kodeksu etyki hotelarza	84
3. Przyjmowanie potwierdzanie i anulowanie rezerwacji.. . . .	87
4. Stosowanie standardów obsługi gości w recepcji	102
5. Stosowanie procedur obsługi gości typu VIP i gości niepełnosprawnych.	110
6. Meldowanie gości indywidualnych i zorganizowanych grup gości.. . . .	124
7. Przyjmowanie i przechowywanie depozytów.	142
8. Przyjmowanie i załatwianie reklamacji zgłaszanych przez gości.	144
9. Rozliczenie kosztów pobytu i wymeldowanie gości	154