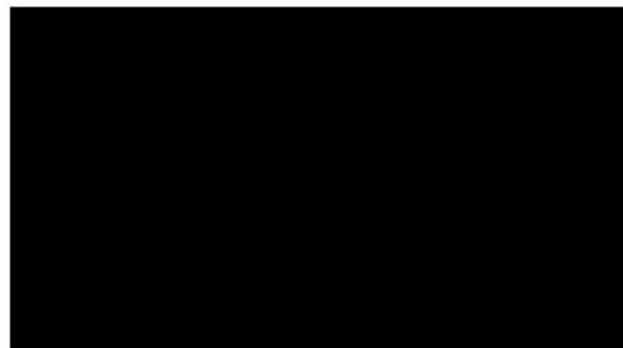
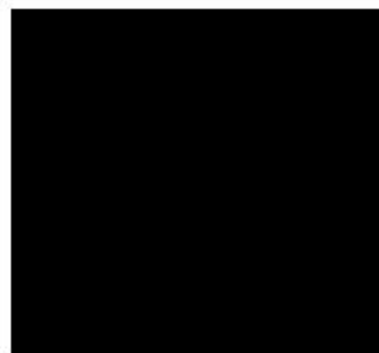




КУРСОВАЯ

по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования
гостиничных услуг»

тема: «Технология ведения деловой переписки и телефонных разговоров с
гостем»



Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ С ГОСТЕМ	5
1.1. Письмо-приглашение.....	5
1.2. Сопроводительные письма.....	12
Выводы по первой главе.....	12
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ С ГОСТЕМ.....	13
2.1. Правила ведения телефонных разговоров.....	13
2.2. Интересные факты и тренинги.....	17
Выводы по второй главе.....	19
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	20
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	23
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	25



- » ЦЕЛЬ: Изучить технологию деловой переписки и телефонных переговоров с гостем для эффективного ведения гостиничного бизнеса.

ЗАДАЧИ:

1. Раскрыть технологию ведения деловой переписки с гостем, изучив структуру, стандарты, сопроводительных писем и писем-приглашений.
- » 2. Узнать технологию ведения телефонных разговоров с гостем (эффективные правила при разговоре по телефону).





переписка



Образец письма-приглашения

Г-же Воронцовой И.Д.
117623, г. Москва,
ул. Пушкина, д. 23, оф. 15

24 февраля 2012 г.

Уважаемая госпожа Воронцова!

Приглашаем Вас на концерт «Все Звёзды для Любимой», посвященный Дню 8 Марта, который состоится 06 марта 2012 года в 19.00 в Государственном Кремлевском Дворце.

В концерте участвуют: Дима Билан, "Золотое кольцо", Леонид Агутин, Анжелика Варум, Григорий Лепс, Лолита, Владимир Пресняков, Наталья Подольская, Сосо Павлиашвили, Таисия Повалий, Стас Пьеха, Витас и другие. Вы можете пригласить еще одного человека.

Пожалуйста, известите нас в ближайшее время, сможете ли вы присутствовать, поскольку количество пригласительных билетов ограничено.

С уважением,
руководитель компании ООО «Павина»
Вавилов Сергей Иванович

Вавилов

С.И. Вавилов



Образец сопроводительного письма к коммерческому предложению

Добрый день, уважаемая Татьяна Николаевна!

Вас приветствует компания ООО «Пингвин», г. Москва - эксклюзивный представитель немецкой торговой марки детской одежды «Zollner» на территории России. Высылаем Вам на рассмотрение условия сотрудничества с нами.

Мы предлагаем:

- продукцию высочайшего качества;
- приемлемые цены;
- скидки и отсрочки;
- оперативную доставку.

Во вложениях Вы найдете прайс, презентацию продукции ТМ Zollner и более детальные условия работы с нашей компанией.

По любым возникшим вопросам обращайтесь по телефону: (495) 742-15-22.

С уважением,
региональный менеджер ООО «Пингвин»
Комаровская Татьяна





**телефонные переговоры с
гостем**



Цели



- Обусловить готовность к деловой беседе
↓
- Установить контакт на эмоциональном уровне
↓
- Создать благоприятную атмосферу разговора
↓
- Пробудить к себе симпатию

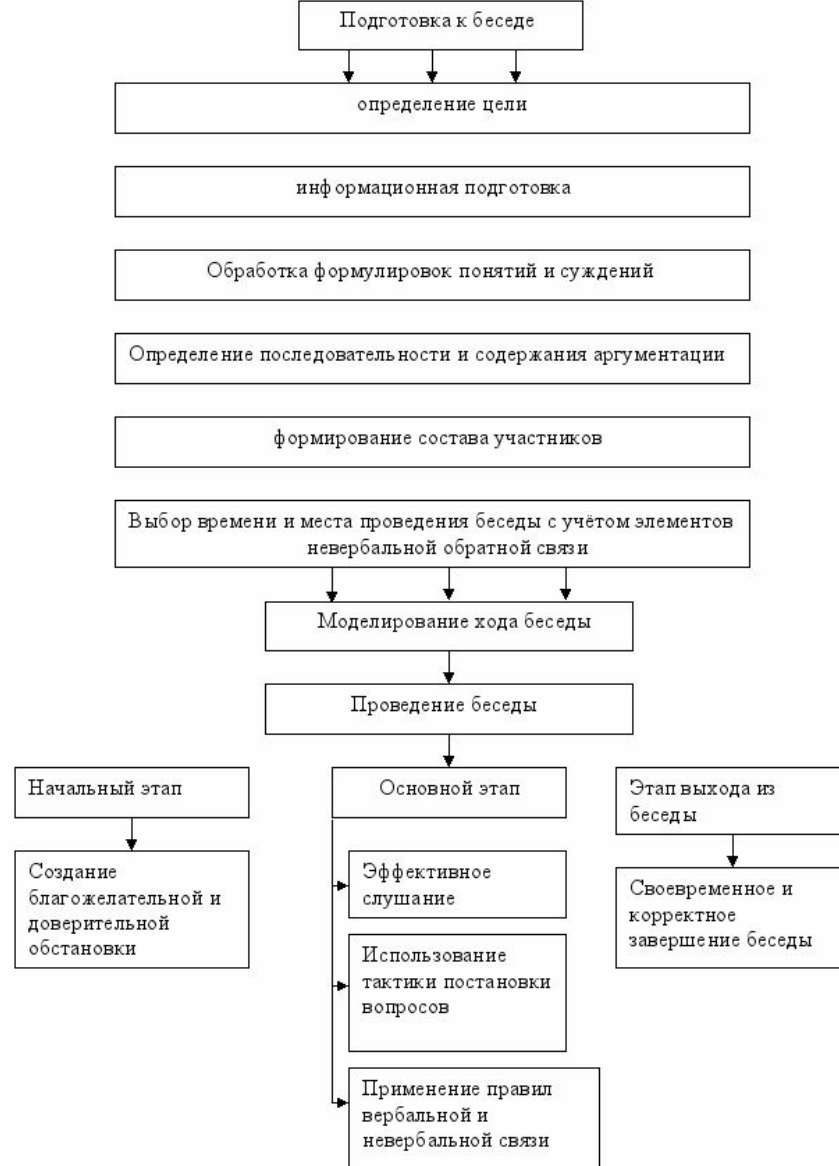


- * Обусловить интерес собеседника к разговору
↓
- * Установить контакт на деловом уровне
↓
- * Продать идею будущей деловой встречи
↓
- * Предложить собеседнику выгоду

Цели
беседы



Про беседы



Этические принципы делового общения и поведения деловых людей

