[redacted]

КУРСОВАЯ

по дисциплине «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»

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

[redacted]

[redacted]

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 «Лавина»
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.

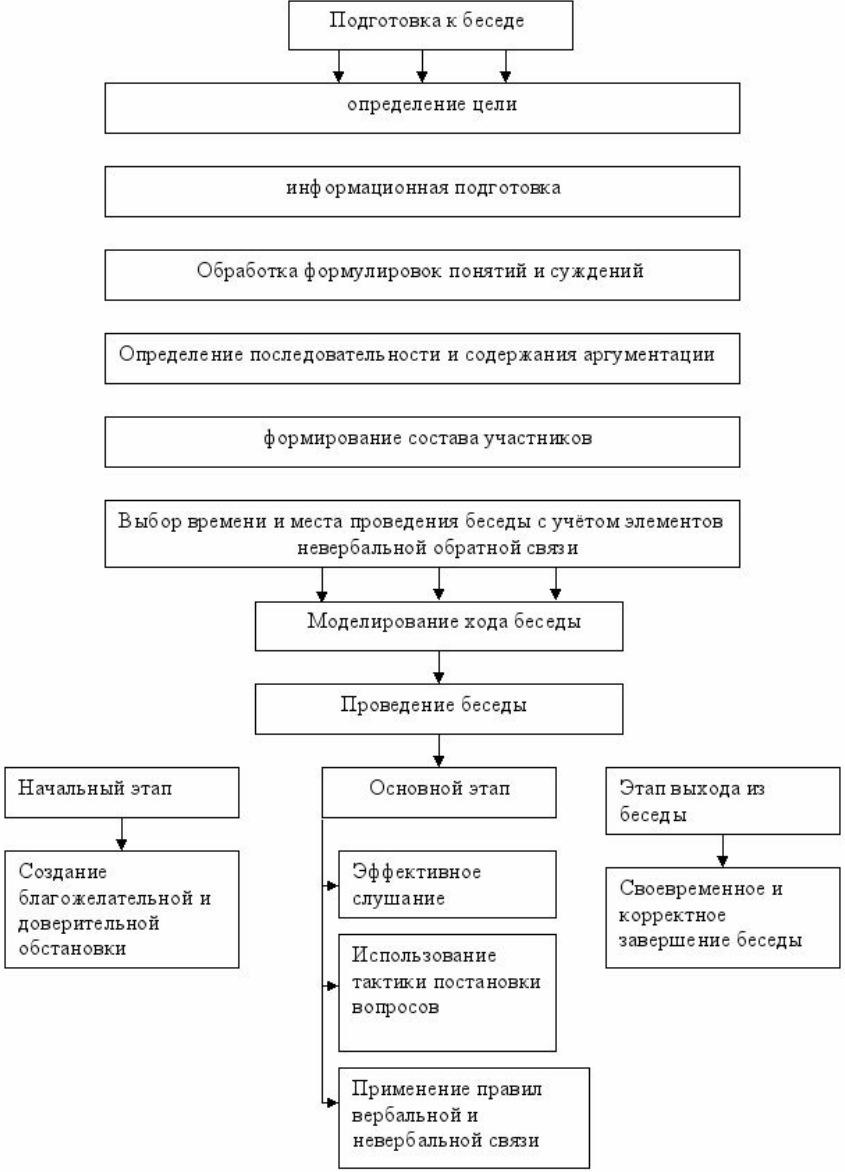
С уважением,
региональный менеджер ООО «Пингвин»
Комаровская Татьяна

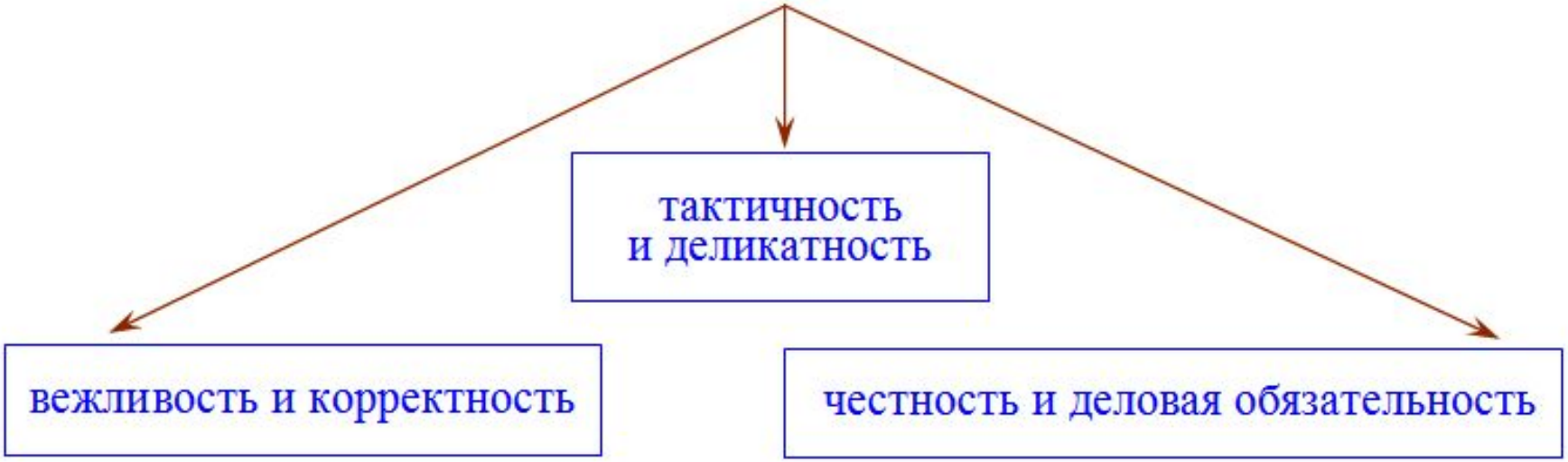
Телефонные переговоры с гостем

Цели беседы

Цели

● Обусловить готовность к деловой беседе	* Обусловить интерес собеседника к разговору
● Установить контакт на эмоциональном уровне	* Установить контакт на деловом уровне
● Создать благоприятную атмосферу разговора	* Продать идею будущей деловой встречи
● Пробудить к себе симпатию	* Предложить собеседнику выгоду


Подготовка к беседе
определение цели
информационная подготовка
Обработка формулировок понятий и суждений
Определение последовательности и содержания аргументации
формирование состава участников
Выбор времени и места проведения беседы с учётом элементов невербальной обратной связи
Моделирование хода беседы
Проведение беседы
Начальный этап
Основной этап
Этап выхода из беседы
Создание благожелательной и доверительной обстановки
Эффективное слушание
Использование тактики постановки вопросов
Применение правил вербальной и невербальной связи
Своевременное и корректное завершение беседы

Про
беседы

Этические принципы делового общения и поведения деловых людей