

FRONT OFFICE
DEPARTMENT

酒店前厅部

精细化管理与标准化服务

袁照烈 / 编著

做好互联网+ 用好大数据 酒店业转型升级必读

岗位职责+绩效标准

工作程序+关键问题

执行标准+工作规范

常用文书+工作表单

执行技巧+解决方案



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

酒店前厅部

精细化管理与标准化服务

袁照烈 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅部精细化管理与标准化服务 / 袁照烈编著

— 北京 : 人民邮电出版社, 2016.3

ISBN 978-7-115-41860-9

I. ①酒… II. ①袁… III. ①饭店—商业管理②饭店—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第037259号

内 容 提 要

互联网技术和大数据技术的快速发展,给酒店业带来了机遇与挑战。就酒店前厅部来说,大数据带来的挑战和工作方式的变革是酒店管理人员尤其是酒店前厅部管理人员不可避免的现实。

为了帮助酒店前厅部在新形势下做好转型和精细化管理,提升竞争能力和内外部用户体验,本书从“精细化管理”和“标准化服务”两个角度出发,全面细化了酒店前厅部的各大工作事项。全书采用图文并茂的形式,将酒店预订处、接待处、礼宾处、商务中心、收银处等部门的岗位设置、岗位职责、岗位绩效考核、工作程序、服务标准等一一展现。同时,为了方便读者直接开展相关工作,本书还给出了工作执行过程中所需的文书或表单。

本书适合酒店管理人员阅读,也适合作为酒店前厅部一线人员的岗位培训教材和高校酒店管理专业的教材教辅。

◆ 编 著 袁照烈

责任编辑 庞卫军

执行编辑 程珍珍

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 12.5

2016年3月第1版

字数: 150千字

2016年3月北京第1次印刷

定 价: 39.00元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广字第8052号

前言

互联网的快速发展，大数据的风起云涌，给传统的酒店业带来了机遇与挑战。有业内人士表示，酒店行业已经从“连锁时代”进入了“互联网时代”，急速扩张的互联网周边应用是酒店业未来发展的大势所趋。但是，不管技术手段如何先进，服务手段如何创新，在这个行业，一餐一宿的质量和品质依旧重要，甚至可以这么说，用户体验和服务正在成为酒店行业新的竞争重心。

紧跟潮流，不断创新，是互联网+大潮对酒店业提出的新挑战、新要求，酒店业在迎接这个挑战的过程中，除了要引入互联网思维、应用互联网技术，更要回归商业的本质，找到用户真正的痛点、痒点，为用户创造价值。

为了帮助酒店业做好转型、提升服务质量，顺利实现互联网+，普华经管联合弗布克管理咨询公司，从“精细化管理”和“标准化服务”两个最具价值也是酒店业在互联网时代转型突围的重要角度入手，开发了《酒店财务部精细化管理与标准化服务》《酒店营销部精细化管理与标准化服务》《酒店餐饮部精细化管理与标准化服务》《酒店前厅部精细化管理与标准化服务》《酒店客房部精细化管理与标准化服务》共五本图书。

五本图书分别阐述了酒店营销部、财务部、客房部、前厅部、餐饮部五个部门的管理事宜和具体工作开展的标准。同时，为了迎合当下酒店业转型和互联网+的趋势，加入了之前酒店管理类图书极少涉及的内容，比如大数据对酒店财务部管理的影响、餐饮部如何应用大数据、大数据在酒店前厅业务中的应用、互联网+对酒店营销工作的影响、移动互联网在客房部运营中的应用等。

《酒店前厅部精细化管理与标准化服务》一书对大数据时代酒店前厅部的运作趋势进行了分析，并从新形势出发，对酒店前厅部的岗位设置、岗位职责、绩效目标、工作程序、关键问题逐一展开论述。

岗位设置：针对酒店前厅部提供的每一项服务，设定相应的服务岗位，明确岗位名称、岗位数量和层级关系。

岗位职责描述：针对酒店前厅部每一个具体的工作岗位，对岗位职责予以详细描述，明确任职者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

岗位绩效考核：针对酒店前厅部每一个具体的工作岗位，设计考核内容、考核指标及目标值，以便于管理人员、人力资源部开展绩效考核评价工作。

工作程序：针对酒店前厅部日常工作，均进行工作程序和步骤设计，设定明确、具体的服务目标，并就关键问题点进行特别提醒和说明。

服务标准：针对酒店前厅部每项具体工作要达到的要求，给出详尽的服务标准和规范，让读者清楚每项工作应达到的标准。

文书表单：针对酒店前厅部的每项工作，给出执行过程中所需的文书或表单，方便读者参照使用。

问题解决：针对酒店前厅部在工作中经常会遇到的问题，给出了问题解决方案，帮助酒店财务人员解决现存的问题、预防可能发生的问题。

在本书编写过程中，彭召霞、孙立宏、刘井学、阎晓霞负责资料的收集和整理，贾月、邹霞、贾晶晶负责图表的编排，姚小风负责编写本书的第一章，刘俊敏负责编写本书的第二章，宋丽娜负责编写本书的第三章，高春燕负责编写本书的第四章，赵全梅负责编写本书的第五章，毛文静负责编写本书的第六章，全书由袁照烈统撰定稿。

目 录

第一章 前厅部岗位设置与规范制度设计	1
第一节 前厅部服务事项与岗位设置	3
一、大数据在酒店前厅部业务中的应用	3
二、前厅部服务事项	4
三、前厅部岗位设置	6
第二节 前厅部岗位职责描述	7
一、客务总监岗位职责	7
二、前厅部经理岗位职责	8
三、前厅部副经理岗位职责	10
四、前厅大堂副理岗位职责	11
第三节 前厅部岗位绩效考核量表	12
一、客务总监绩效考核量表	12
二、前厅部经理绩效考核量表	12
三、前厅部副经理绩效考核量表	13
四、前厅大堂副理绩效考核量表	14
第四节 前厅部服务标准与服务规范	14
一、前厅部服务标准	14
二、前厅部培训规范	16
三、前厅部仪容礼貌规范	17
四、前厅部员工行为规范	19

第五节 前厅部工作程序与关键问题 20

 一、办理贵宾入住程序与关键问题 20

 二、办理贵宾离店程序与关键问题 21

 三、处理客人投诉程序与关键问题 22

 四、发生火警处理程序与关键问题 23

 五、住客生病处理程序与关键问题 24

 六、住客受伤处理程序与关键问题 25

 七、突然停电处理程序与关键问题 26

 八、解决客人特殊需求程序与关键问题 27

 九、客人丢失物品处理程序与关键问题 28

 十、客人遗留物品处理程序与关键问题 29

第六节 前厅部精细化管理制度设计 30

 一、前厅部员工工作制度 30

 二、前厅部例会管理制度 31

 三、前厅部办公设备管理办法 32

第二章 预订服务精细化管理 35

第一节 预订服务岗位描述 37

 一、预订服务岗位设置 37

 二、预订处主管岗位职责 37

 三、预订处领班岗位职责 39

 四、客房预订员岗位职责 39

 五、车辆预订员岗位职责 40

第二节 预订服务岗位绩效考核量表 41

 一、预订处主管绩效考核量表 41

 二、预订处领班绩效考核量表 42

 三、客房预订员绩效考核量表 43

 四、车辆预订员绩效考核量表 43

第三节 预订工作程序与关键问题	44
一、网络预订工作程序与关键问题	44
二、电话预订工作程序与关键问题	45
三、团队预订工作程序与关键问题	46
四、提供租车服务程序与关键问题	47
五、代客预订出租车服务程序与关键问题	48
第四节 预订服务标准与服务规范	49
一、租车服务规范	49
二、电话预订服务标准	50
三、长住客订房服务规范	51
四、预订工作岗位服务规范	52
五、处理特殊预订服务规范	53
六、处理取消预订服务规范	54
七、处理超额预订服务规范	54
第五节 预订服务常用文书与表单	55
一、散客客房预订单	55
二、团队客房预订单	56
三、重要客人预订单	56
四、客房预订确认函	57
五、取消预订回复函	57
六、优惠房价申请单	58
七、接送车辆预订单	58
八、预订人员工作交接表	59
九、一周用房滚动预报表	60
第六节 提升服务质量问题解决方案	61
一、酒店预订工作实施方案	61
二、客人订车服务方案	63
三、超额预订预防及处理方案	64

四、预订失约处理与控制方案	64
---------------------	----

第三章 接待服务精细化管理

第一节 接待服务岗位描述

一、接待服务岗位设置	69
二、接待处主管岗位职责	69
三、接待处领班岗位职责	71
四、接待处接待员岗位职责	72

第二节 接待服务岗位绩效考核量表

一、接待处主管绩效考核量表	74
二、接待处领班绩效考核量表	74
三、接待处接待员绩效考核量表	75

第三节 接待工作程序与关键问题

一、客人入住做卡程序与关键问题	76
二、散客接待程序与关键问题	77
三、团队接待程序与关键问题	78
四、客人验证程序与关键问题	79
五、外宾验证程序与关键问题	79
六、客人早餐券发放程序与关键问题	80
七、散客离店程序与关键问题	81
八、团队离店程序与关键问题	82
九、转接电话程序与关键问题	83
十、叫醒服务程序与关键问题	84
十一、“请勿打扰”服务程序与关键问题	85
十二、开通长途电话服务程序与关键问题	85
十三、处理住客留言服务程序与关键问题	86
十四、委托转交物品服务程序与关键问题	87
十五、信用卡预授权与撤销服务程序与关键问题	88

第四节 接待服务标准与服务规范	89
一、散客接待服务规范	89
二、团队接待服务规范	90
三、VIP 客人接待服务规范	92
四、大堂茶饮设施设置规范	94
五、住宿登记服务规范	95
六、换房处理服务规范	96
七、客房叫醒服务规范	98
八、委托代办服务规范	99
九、客人留言处理服务规范	99
十、客人投诉处理服务规范	100
十一、客人特殊需求服务规范	101
十二、访客委托留物转交服务规范	102
十三、回答客人问题及查询服务规范	103
第五节 接待服务常用文书与表单	104
一、日抵达客人名单	104
二、机场接机确认函	104
三、当日到达客人表	105
四、客人入住登记表	105
五、VIP 客人接待通知单	105
六、团队接待通知单	106
七、团队住宿登记表	107
八、客房续住通知单	107
九、总机工作日志	107
十、话务交接班登记表	108
十一、委托代办事项委托书	108
十二、客人留物登记转交记录表	109
第六节 提升服务质量问题解决方案	110
一、酒店会议接待方案	110

二、特殊电话处理方案	111
三、电话接听服务提升方案	112
四、酒店 VIP 客人接待方案	113
五、代收快递转交处理方案	115
六、接待常见问题处理方案	115

第四章 礼宾服务精细化管理

119

第一节 礼宾服务岗位描述

121

一、礼宾服务岗位设置	121
二、礼宾处主管岗位职责	121
三、礼宾处领班岗位职责	123
四、礼宾处门童岗位职责	124
五、礼宾处行李员岗位职责	125
六、礼宾处机场代表岗位职责	125

第二节 礼宾服务岗位绩效考核量表

126

一、礼宾处主管绩效考核量表	126
二、礼宾处领班绩效考核量表	127
三、礼宾处门童绩效考核量表	127
四、礼宾处行李员绩效考核量表	127

第三节 礼宾工作程序与关键问题

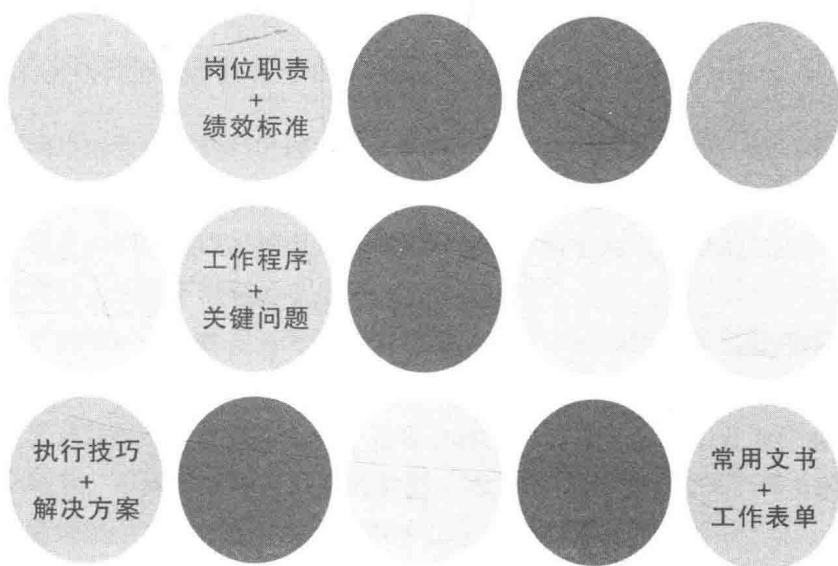
128

一、酒店迎宾服务程序与关键问题	128
二、散客入店行李服务程序与关键问题	129
三、散客离店行李服务程序与关键问题	130
四、团队入店行李服务程序与关键问题	131
五、团队离店行李服务程序与关键问题	132
六、客人行李寄存服务程序与关键问题	133
七、寄存行李发放服务程序与关键问题	134

第四节 礼宾服务标准与服务规范	135
一、迎宾服务规范	135
二、雨伞租借服务规范	136
三、机场送机服务规范	137
四、行李寄存发放服务规范	138
第五节 礼宾服务常用文书与表单	139
一、行李寄存卡	139
二、团队行李登记表	140
三、行李工作日报表	140
四、信件传送记录表	141
五、机场接机记录表	141
第六节 提升服务质量问题解决方案	142
一、大堂环境维护方案	142
二、行李破损丢失处理方案	142
第五章 商务中心服务精细化管理	145
第一节 商务中心服务岗位职责描述	147
一、商务中心服务岗位设置	147
二、商务中心主管岗位职责	147
三、商务中心领班岗位职责	149
四、商场领班岗位职责	150
五、商务中心文员岗位职责	151
六、商务中心接待员岗位职责	151
七、商务中心营业员岗位职责	152
第二节 商务中心服务岗位绩效考核量表	153
一、商务中心主管绩效考核量表	153
二、商务中心领班绩效考核量表	154
三、商场领班绩效考核量表	154

四、商务中心文员绩效考核量表	154
五、商务中心接待员绩效考核量表	155
六、商务中心营业员绩效考核量表	155
第三节 商务中心工作程序与关键问题	156
一、复印服务程序与关键问题	156
二、上网服务程序与关键问题	157
三、借用物品程序与关键问题	158
四、翻译服务程序与关键问题	159
五、商场导购服务程序与关键问题	160
第四节 商务中心服务标准与服务规范	161
一、商务中心服务规范	161
二、设备租用服务规范	161
三、商场营业员服务规范	162
第五节 商务中心服务常用文书与表单	163
一、设备租用协议书	163
二、传真收发记录表	164
三、物品借还登记表	164
第六节 提升服务质量问题解决方案	164
一、酒店商场服务提升方案	164
二、电脑设备应急处理方案	165
三、客人要求退换货处理方案	166
第六章 收银服务精细化管理	167
第一节 收银服务岗位描述	169
一、收银服务岗位设置	169
二、收银处主管岗位职责	169
三、收银处领班岗位职责	170
四、收银处收银员岗位职责	172

第二节 收银服务岗位绩效考核量表	173
一、收银处主管绩效考核量表	173
二、收银处领班绩效考核量表	174
三、收银处收银员绩效考核量表	174
第三节 收银工作程序与关键问题	175
一、散客结算程序与关键问题	175
二、团队结算程序与关键问题	176
三、信用卡结算程序与关键问题	177
四、支票结算程序与关键问题	178
五、外币兑换程序与关键问题	179
第四节 收银服务标准与服务规范	180
一、收银操作服务规范	180
二、外币兑换服务规范	181
三、前厅现金管理规范	181
第五节 收银服务常用文书与表单	182
一、押金收据丢失登记表	182
二、每日前厅收入日报表	183
三、收银交接班日志表	183
四、发票使用登记表	184
五、外币兑换记录表	184
六、零钱兑换记录表	185
第六节 提升服务质量问题解决方案	185
一、长、短款紧急处理方案	185
二、收银服务质量提升方案	186



第一章

前厅部岗位设置与规范制度设计

第一节 前厅部服务事项与岗位设置

一、大数据在酒店前厅部业务中的应用

随着互联网络的发展,我们已经进入大数据时代。在大数据时代,每一个行业和每一个企业都可以通过对大量数据的收集、统计分析和应用来提升经营效益、增加营业收入。大数据在酒店行业也同样可以发挥很大的作用。酒店经营管理人员通过分析大数据,调整经营策略,明确在新形势下经营的重点……

那么,我们应如何将大数据管理结果应用到酒店前厅的日常经营与管理呢?下面我们对大数据在酒店前厅管理中的应用进行说明。

我们围绕客户选择和入住酒店的整个过程,将酒店前厅管理事项分为住前、住中、住后和结算四个环节,不同环节均有不同的数据。酒店可以通过对这四个环节的数据分析、挖掘,为前厅管理提供决策依据,具体体现在以下几个方面。

首先,预订前的数据,即客户入住前的选择行为数据,如在百度等搜索引擎上的搜索行为,在在线旅游网(简称OTA)上的搜索、浏览、预订行为等,这些数据反映整个市场需求和客户偏好,酒店可以依此数据进行消费行为的预判和旅游产品的研发。

其次,住中数据,即在客户预订和入住酒店的过程中形成的数据,酒店可以收集客户预订及入住过程中形成的预订时间和入住时间、入住价格、入住周期、客户类型、客户年龄等数据,然后对数据进行汇总、统计和分析,针对前厅的个性服务和客户的预订行为进行详细、周全的策划,以有效提升客房的出租率。

再次,住后数据,即用户住后的反馈数据,酒店还可以运用大数据管理的思维,对客户入住后的服务项目、服务要求和对服务的点评等数据进行挖掘,了解客户的服务需求偏好,有针对性地提供相应的服务。同时,还可以通过数据的挖掘和分析,了解酒店内接待、商务中心、早餐等服务项目的质量以及服务不周到的地方,为改善服务问题、提升服务质量提供决策依据。

最后,结算数据,即客户退房结算产生的数据,酒店可以通过大数据管理系统对客户入住频率和平均每次消费额等情况进行分析,确定是否在收款过程中给予客户一定的折扣或积分,以提升客户的满意度和对酒店的忠诚度。