

The background of the cover features a stylized city skyline in shades of blue, red, and orange. A vibrant rainbow arches over the skyline. A small red airplane is depicted on the left, and a blue and white striped hot air balloon is on the right. The entire scene is framed by a large, multi-colored circular border. A yellow, three-dimensional banner is positioned across the center, containing the title text.

酒店管理类

实训指导书

主审 唐德彪
主编 袁 敏 杨音南

湘潭大学出版社

酒店管理类实训指导书

主审 唐德彪

主编 袁 敏 杨音南

湘潭大学 出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理类实训指导书 / 袁敏, 杨音南主编. — 湘潭: 湘潭大学出版社, 2014.7

ISBN 978-7-81128-729-5

I. ①酒… II. ①袁…②杨… III. ①饭店—商业企业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第161881 号

责任编辑: 王亚兰

封面设计: 闪电工作室

出版发行: 湘潭大学出版社

社 址: 湖南省湘潭市 湘潭大学出版大楼

电话(传真): 0731-58298966 0731-58298960

邮 编: 411105

网 址: <http://press.xtu.edu.cn/>

印 刷: 长沙瑞和印务有限公司

经 销: 湖南省新华书店

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 16.75

字 数: 408 千字

版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81128-729-5

定 价: 39.80 元

(版权所有 严禁翻印)

目 录

前厅与客房管理实训指导篇

实训项目一	客房预订	3
实训项目二	前厅服务管理	9
实训项目三	总台接待管理	20
实训项目四	总台销售管理	36
实训项目五	客房清洁保养	40
实训项目六	西式铺床	54
实训项目七	中式铺床	60
附录 1	国际连锁酒店新员工前台考核表	65
附录 2	旅游饭店服务技能大赛比赛规则和评分标准	72

酒店餐饮管理实训指导篇

实训模块一 餐饮经营管理模块

实训项目一	餐饮企业筹备与策划	79
实训项目二	餐饮营销策划	86
实训项目三	菜单策划与设计	90
实训项目四	宴会服务与设计	95

实训模块二 餐饮服务的基本技能模块

实训项目五	托盘服务	100
实训项目六	餐巾折花	108
实训项目七	中餐摆台技能	119
实训项目八	西餐摆台技能	128
实训项目九	斟酒服务	135
实训项目十	上菜与传菜服务	143
实训项目十一	分菜服务技能	149
实训项目十二	撤换餐用具	155

附录 1 第五届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛——餐饮服务（中餐宴会摆台） 比赛规则和评分标准	159
附录 2 第五届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛——餐饮服务（西餐宴会摆台） 比赛规则和评分标准	162
主要参考书目	166

酒水知识与酒吧管理实训指导篇

实训模块一 酒水知识和酒水服务技能模块	
实训项目一 认识酒标、鉴别酒质	169
实训项目二 酒吧服务技能	174
实训模块二 鸡尾酒调制技能模块	
实训项目三 认识鸡尾酒调酒用具	184
实训项目四 鸡尾酒装饰物制作	195
实训项目五 鸡尾酒调制	200
实训模块三 花式果汁调制技能模块	
实训项目六 花式果汁调制	205
实训模块四 功夫茶冲泡技能模块	
实训项目七 功夫茶冲泡	211
实训模块五 咖啡冲煮技能模块	
实训项目八 咖啡冲煮	228
实训模块六 水果拼盘制作技能模块	
实训项目九 水果拼盘制作	236
实训模块七 酒吧工作程序情景体验模块	
实训项目十 酒吧工作程序情景模拟	240
附录 1 世界流行的几款鸡尾酒的调制配方	250
附录 2 第五届全国旅游院校服务技能（饭店服务）大赛——调酒师（鸡尾酒调制）比赛 规则和评分标准	252
附录 3 酒吧专业名词和术语	254
主要参考书目	263

前厅与客房管理实训 指导篇

21 世纪是全球一体化的世纪,是人才竞争的世纪。随着旅游酒店业务的发展,酒店从业人员的需求量日益增多,对员工素质的要求越来越高。旅游与酒店管理专业的学生已成为旅游服务从业大军中的主要力量。旅游与酒店管理专业是一个应用性极强的专业,传统的重理论、轻实践的教育教学模式,已经不能适应当今酒店行业的需要。为了顺应当今酒店业的发展趋势和对人才的需求模式,旅游与酒店管理专业实践教学体系改革刻不容缓,这要求高校旅游与酒店管理专业加强实践教学力度,创新实践教学模式,构建实践教学体系,培养具有高行业素质和强敬业精神的应用复合型人才。

酒店前厅部是位于酒店大堂,负责销售客房商品和酒店其他服务,组织接待工作,调度业务经营,为客人提供订房、入住登记、问询、行李、电话、留言、委托代办、退房等服务,以及管理客账和为酒店提供信息的综合性服务部门。酒店前厅部代表着酒店的对外形象。客房部是为客人提供住宿服务的部门,一般包括楼层、公共区域和洗衣房,其主要职责是为客人提供清洁、典雅、舒适、安全的房间和热情周到的各种服务,同时还具有维护保养客房设施设备的责任以及客房日常经营活动的管理。客房是酒店出售的最基本、最重要的产品。

本教程立足于提高学生的专业知识和培养学生的综合能力,系统介绍了酒店前厅和客房管理的专业知识、服务知识和操作知识,划分了 7 个重点实训项目,最终培养具有技能过硬、具备一定沟通能力与创新能力的酒店从业人才。

前厅管理部分实训总目标

前厅部分实训主要是使学生掌握酒店前厅部一线的服务程序及操作技能,具体要求如下:

1. 熟悉前厅的工作环境 with 人员职业素养要求,并能逐步以此职业规范来要求自身的言行;
2. 懂得客房预订的相关程序,能独立完成散客电话订房的要求;
3. 掌握前台办理登记的各项手续,并能熟练运用前台预订接待系统软件进行房态控制;
4. 了解基本的财务收银知识,掌握几种常见外币现钞的真伪辨别方法;
5. 熟练掌握快速清点人民币现钞的技能;
6. 熟悉大堂迎宾服务的程序及注意事项,掌握大堂迎宾的站姿标准和动作规范;
7. 了解引领宾客至客房的步骤,并掌握在不同情况下向客人介绍房间设施设备的方法;
8. 熟悉星级酒店总机对客服务用语的基本要求;
9. 熟练使用商务中心的各种设备;
10. 掌握处理宾客投诉的程序和与原则,学会与客人沟通的技巧和方法。

客房管理部分实训总目标

客房部分实训主要是使学生掌握酒店客房部一线的服务程序及操作技能,具体要求如下:

1. 了解客房部的的主要工作任务和作用;
2. 了解客房基层管理的内容及管理者的素质;
3. 掌握客房清洁保养规范;
4. 了解客房计划卫生的制定;
5. 掌握客房常规性的服务与程序。

实训项目一 客房预订

一、基础知识准备

1. 预订方式。预订方式主要包括电话预订、传真预订、国际互联网预订、信函订房、口头订房和合同订房。

2. 预订种类。预订种类主要有临时预订、确认类预订和保证类预订，保证类预订包括3种类型：预付款担保、信用卡担保、合同担保。

3. 预订渠道。预订渠道包括散客自订房、旅行社订房、航空公司订房、国内外会议组织订房、国际订房网络组织订房。

4. 酒店收费方式。酒店收费主要有欧洲式收费、美国式收费、修正美式收费、欧洲大陆式收费、百慕大式收费。

5. 预订的受理程序。预订受理程序：接受预订——确认预订（拒绝预订）——核对预订——取消预订（变更预订）。

6. 超额预订。超额预订是指酒店在一定时期内，有意识地使用其所接受的客房预订数超过其客房接待能力的一种预订现象，其目的是充分利用酒店客房，提高开房率。

7. 超额预订处理方法。酒店接受超额预订的比例应控制在10%~20%之间，如果因超额预订而不能使客人入住，按照国际惯例，酒店方面应该做到诚恳地向客人道歉，请求客人谅解，并立即与另一家相同等级的酒店联系、请求援助，同时，派车将客人免费送往这家酒店；如属连住，则店内一有空房，在客人愿意的情况下，再把客人接回来，并对其表示欢迎（可由大堂副理出面迎接，或在客房内摆放花束等）。

二、实训目的

1. 了解酒店预订的方式、种类和预订的渠道；
2. 了解国际通行的几种酒店收费方式；
3. 了解预订业务，学会受理预订；
4. 了解超额预订及其处理的方法。

三、实训时间

12学时。

四、实训方法

老师讲解、示范，然后学生操作、老师指导、实训考核。

五、实训条件

硬件：前台接待台、电话、电脑、散客预订单等各种单据、笔；

软件：前台预订接待系统、客房电话预订教学片；

地点：实训教室。

六、实训内容

1. 实际操作各项不同的客房预订工作流程；
2. 处理电话预订；
3. VIP 客人预订；
4. 处理客人订房时无房的情况；
5. 处理已预订客人要求增加房间数量的情况；
6. 处理客人指定房型、楼层、房号的情况；
7. 处理客人在预订房间时嫌房价太贵的情况；
8. 处理酒店内部订房的情况；
9. 处理超额订房后无房的情况。

七、实训步骤

1. 将学生进行分组，学生每 6~8 人划分成一个团队，每队中两人形成一个训练小组。

2. 各组学生分别扮演预订员和客人。

3. 实际操作各项不同的客房预订工作流程：

(1) 通讯联系。客人往往通过电话、面谈、传真、互联网、信函等方式向酒店前厅部客房预订处提出预订要求。

(2) 明确客源要求。预订员主动向客人询问，了解客人的住宿要求，查阅电脑，如有空房，立即填写预订单，预订单上印有客人姓名、抵离店日期及时间、房间类型、价格、结算方式等。

(3) 受理预订或者婉拒预订。预订员在接到客人的预订要求后，立即将客人的要求与酒店未来时期客房的利用情况进行对照，决定是否接受客人的预订，主要考虑如下因素：客人预订抵达的日期；客人所需要的房间种类；客人所需要的房间数量；客人将入住的天数；客人对房价以及其他项目的要求。如果客人的要求与酒店的接待能力相符，便可以确认客人的预订；如果酒店无法接受客人的预订，就对预订加以婉拒。

(4) 确认预订。预订员如果可以接受客人预订，就要填写预订登记表，对客人的预订加以确认。

(5) 预订资料储存。当预订确认书发出后，预订资料必须及时、准确地予以记录和储存，以防疏漏。预订资料一般包括客房预订单、确认书、预付定金收据、预订变更单、预订取消单、客史档案卡以及客人原始预订凭证。同一客人的预订资料装订在一起，将最新的资料放在上面，依次顺推，以便于查阅。

(6) 客房预订核对、修改程序。为了提高预订的准确性和酒店的开房率，并做好接待

准备,在客人到店前,预订人员通过电话传真等方式与客人进行多次核对,问清客人能否如期抵店,住宿人数、时间和要求等是否有变化。

(7) 抵店准备。至少提前一周或数周通过分发客情预报表、制订接待计划、召开协调会议等方式将客人到达信息通知各个相关部门,并于抵店前一日再次强调并确认。将具体接待安排通知各个部门。与接待处联系将客人情况转交,由接待处提前为客人排房。

4. 各种不同情况下任务的处理

任务一:客房预订的受理程序(以电话预订为例)

- (1) 电话铃响,立即接听(三响之内),问好并自报家门;
- (2) 接到预订要求后立即查阅预订控制簿或电脑;
- (3) 如有空房,立即填写预订单;
- (4) 重复客人的订房要求;
- (5) 确认客人的订房,填写预订确认函并寄发;
- (6) 如果不能接受客人的订房要求,首先建议客人改变抵离店时期或房间的数量、类型;
- (7) 如果客人不能接受建议,则寄发婉拒预订的致歉信。

任务二:VIP客人预订

(1) VIP预订单的申请。接听电话得知客人身份,若职位符合VIP接待条件,应及时通知预订部经理。经预订部经理同意后,填写VIP申请单一式五份,确认客人是否曾经住过本酒店。

(2) VIP申请单的填写。填写客人的姓名、职位、公司名称、抵达和离店的日期、航班、房间类型、房价、特殊要求。

(3) VIP申请的批准。得到预订部经理、房务总监、总经理的审批、签字。

(4) VIP礼品赠送。在VIP单上,将已经选择的礼品做上标记,附上总经理名片。

(5) 感谢客人。感谢客人入住本酒店,并答应将会给其发确认函。

任务三:客人订房时无房

(1) 首先应向客人道歉,说明原因。

(2) 用商量的口气询问是否有变动的可能,如果客人表示否定,则预订员应询问客人是否愿意将其列入候补订房客人名单内,如若愿意,则应将客人的姓名、电话号码或地址、订房要求等资料依次列入候补名单,并向客人说明酒店会按照客人留下的电话号码及候补名单的顺序通知客人前来办理预订手续。

(3) 如果客人不愿意,则预订员可以婉拒客人或向客人提供其他信息并建议客人到其他酒店预订。

任务四:已预订客人要求增加房间的数量

(1) 预订员首先应问清客人的有关信息,如客人的姓名、单位或抵达、离店日期等,根据客人所提供的资料查找客人的预订单,核对无误后再行操作。

(2) 查看电脑中酒店预订信息情况,判断是否接受客人的要求,若不能满足,则应向客人推销其他类型的房间或婉言谢绝客人的要求。

(3) 再次向客人复述当前客人预订房间数以及其他信息,并根据实际情况收取一定的保证金。

(4) 更改预订单,并将已修改的预订单发送到有关部门与班组。

任务五:客人指定房型、楼层、房号

一般酒店通常不接受指定房号的预订,但会答应客人尽量按客人要求的房号安排;如果遇到VIP或常客,客人要求又强烈,这种情况下,预订员应视情况而定。

(1) 预订员应根据客人的预订日期,查看电脑预订情况而判断是否接受客人的指定性预订。

(2) 若有空房,则应立即办理预订手续,把需要的房号预留起来并输入电脑;若没有空房,则应向客人说明情况后推销其他房间,或建议其他入住方案(如先请客人入住其他类型的房间后再更换等)。

(3) 最后向客人说明如果出现不能满足要求的情况,则请客人谅解并作换房处理。

任务六:客人在预订房间时嫌房价太贵

(1) 预订员应妥善运用推销语言技巧,先肯定房价高,后向客人详细介绍本酒店的客房结构及配套设施设备等。

(2) 若客人还未下结论,则不妨采用对比法,将客人所预订的房间与其他酒店的进行比较,建议客人先入住尝试,为客人办理预订手续。

任务七:客人更改预订日期时无房

(1) 首先向客人道歉,并简单说明原因,以尽量得到客人的谅解。

(2) 向客人询问是否可以改变日期或建议预订其他类型的房间等;若客人不同意,则建议将客人暂时列入预订候补名单内。

(3) 问清客人联系电话,以便于及时跟客人取得联系。

(4) 取消或更改原来的预订单,及时发送到各相关部门或班组。

任务八:订房员接到酒店内部订房

(1) 仔细审查订房单是否完整、正确,是否有负责人的亲笔签名,核实所给予的优惠幅度是否在该负责人的权限范围内。

(2) 如预订房价的优惠幅度超越权限或协议范围,或者订单不完整,订房员应拒绝接受并报告主管。

任务九:超额订房后无房的处理

绝大多数酒店在一年中的大部分时间不会客满,但在旺季、周末、节假日可能出现因客满而客人无房的现象。对此,酒店应有充分的准备,按照国际惯例,酒店方面应该:

(1) 酒店内部挖掘潜力,如同一团体内部加床以减少占房数、套房改标准间、会议室

等空地加床、利用酒店员工用房、打折出租轻微损坏的客房等。

(2) 与部分客人商量劝其退房并提供方便。

(3) 仅某类客房超额预订时,可采用房间升级的办法解决。

(4) 对一般类订房不受理。

(5) 立即与另一家相同等级的酒店联系,请求援助。同时,派车将客人免费送往;如果找不到相同等级的酒店,可安排客人去往另一家级别稍高一点的酒店,高出的房费由本酒店支付。

(6) 如属于连住,则店内一有空房,在客人愿意的情况下,再把客人接回来,并对其表示欢迎。

(7) 如果客人属于保证类预订,还应支付客人在其他酒店住宿期间的第一夜房费,或客人搬回酒店后可享受一天免费房的待遇,免费为客人提供一次长途电话或电传。

5. 预订员注意事项

(1) 礼貌用语,应酬得体;

(2) 立即处理,不能让客人久等;

(3) 填写必须认真、仔细;

(4) 有大团或特别订房时,确认书要经前厅经理或总经理签署后发出。

八、实训考核

1. 各小组自行设计出模拟散客电话预订的情景对话。

2. 各小组组员分别模拟客人和电话预订员进行客房预订对话练习,练习完一次后进行模拟角色互换。

3. 小组成员对每位预订员的表现进行评议。

4. 填写实训报告并交给老师批改。

5. 完成电话预订和上门散客预订客房测试。

表 1-1 上门散客预订程序表

项目名称	工作流程	工作要求
1. 迎接客人	(1) 微笑并向客人致意“早上好/下午好/晚上好,先生/女士/小姐,有什么我可以为您服务的吗?” (2) 如果此时正在接听电话,目光须注视客人,点头微笑,用手示意客人在休息处休息;如果正在接待其他客人,应点头微笑,对来客说:“先生/女士/小姐,对不起,请稍等。” (3) 尽快结束手头工作,接待客人,并再次向客人致歉;如果手头工作一时完成不了,应先接待客人或示意其他员工尽快接待。 (4) 如果客人是第一次入住酒店,应送上房间图文资料,请其选择。	(1) 问好; (2) 双手呈递资料; (3) 接听电话时,需目光给客人示意。

续上表

项目名称	工作流程	工作要求
2. 介绍客房	(1) 根据客人需求,主动向客人推荐较高档次的客房,并介绍各种房间的特点。客人指明房间种类时,应推荐该房类中最好的房间;客人未指明房间种类时,应推荐符合其身份的最好房间。 (2) 在电脑上查找客人需要的房间类型。	(1) 掌握语速; (2) 推销技巧。
3. 询问并填写订房预订单	(1) 逐项填写订房预订单:抵离店时间、房型、房间数量、房价、特殊要求等。 (2) 检查已填写的订房预订单,并逐项向客人复述,确认后签字。	(1) 双手呈递预订单; (2) 注意放置签字笔的位置及笔尖不得对准客人; (3) 复述预定项目。
4. 送别客人	(1) 告诉客人预订号,向客人讲解抵店后的登记手续。 (2) 礼貌送别。 (3) 感谢客人选择我们酒店,告诉客人预订房间保留的最后期限。	(1) 礼貌送别; (2) 告诉客人预留期限。
5. 整理资料,录入电脑	(1) 及时将预定信息输入电脑。 (2) 将订房预定单按要求放入预定资料架:①存放之前应将预定交预定组领班审查;②当月内预定按日期放入相应资料柜;③次月以上的预定单按散客和团队分类保存。	

表 1-2 散客电话预订客房考核表

程 序	操作要求	配 分	得 分
接听电话	礼貌问候,自报部门规范	5	
询问客人预定要求	询问客人的预订日期及房型要求,通过电脑查看房态	10	
受理预订	询问客人姓名,冠姓称呼	10	
	推销客房	10	
	确认预订客房的类型、价格、数量、抵离时间等	20	
	询问有无特殊要求	10	
复述预订内容	复述预订内容	10	
	告之预订客房最晚保留时间	10	
完成预订	向客人致谢	5	
	填写散客预订单	10	

实训项目二 前厅服务管理

一、基础知识准备

1. 门童岗位职责。主要是迎宾、指挥门前交通、门前保安工作、回答客人问询及送客。
2. 行李员岗位职责。负责为客人搬运行李、向客人介绍店内服务项目及当地旅游景点、帮助客人熟悉周围环境、跑差（送信、文件等）、传递留言、递送物品、替客人预约出租车。
3. 行李搬运注意事项。认真检查行李、小心搬运行李、引领客人时走在客人左前方、进房向客人介绍设备设施、做好行李搬运记录。
4. 行李寄存注意事项。确认客人身份、检查行李、凭寄存卡或证件放行李、按规定手续为客人办理寄存和提取业务。
5. 总机业务范围。主要是电话转接及留言服务、回答问询和查询电话服务、“免电话打扰”服务、电话叫醒服务以及火警电话的处理。
6. 话务工作基本要求。声音清晰、态度和蔼、言语准确、反应迅速。
7. 叫醒失误的原因。酒店方面——接线生漏叫、电脑故障、输错房号或时间、漏输电脑；客人方面——错报房号、听筒未放好、睡觉未听见铃声。
8. 叫醒失误的对策。排除电脑故障、重复客人的房号与叫醒时间、电话未提机情况下及时通知客房服务员敲门叫醒。

二、实训目的

1. 了解门童与行李服务业务及其管理；
2. 认识“金钥匙”理念；
3. 了解酒店“金钥匙”的岗位职责与素质要求；
4. 熟悉总机的业务与管理。

三、实训时间

32 学时。

四、实训方法

老师讲解、示范，然后学生操作，老师指导，实训考核。

五、实训条件

1. 硬件：模拟酒店大堂手拉玻璃大门、模拟酒店大堂及客房、总机话务台、电话交

换机、记事白板。

2. 软件：礼宾服务教学片、总机服务教学片。

3. 地点：实训教室。

六、实训内容

1. 门童服务训练；

2. 行李员服务训练；

3. 总机员工服务训练；

4. 宾客投诉处理训练。

七、实训步骤

任务一：门童的服务训练（情景模拟）

1. 将学生每6~8人分成一组，分组先进行站姿训练

2. 迎宾

(1) 客人抵达时，为客人拉门，向客人点头致意，并道声：“Welcome to our hotel! (欢迎光临)”。迎宾员通常站在大门两侧的台阶上或车道边，站立时应昂首挺胸，双手自然交叉于腹前或者背后，两脚与肩同宽，神态自然。

(2) 见客人乘车抵达，立即判断主宾位置，左手为其拉开车门，右手置于车门上方，并提醒：“Mind your head! (小心碰头)”。注意：信奉伊斯兰教、佛教的客人除外，如客人是儿童或者老人，要主动搀扶。

(3) 协助行李员卸下客人车里的行李，查看有无遗留物品，记录客人所乘出租车的牌号，然后关门，退后一步，示意司机发车。

3. 指挥门前交通

迎宾员应掌握酒店门前的交通、车辆出入以及停车场等情况，准确迅速地指挥车辆停靠。

4. 门前的保安工作

配合保安确保酒店门前交通畅通和做好门前的安全保卫工作，迎宾员要警惕可疑分子，照看好客人的行李物品，确保酒店客人的安全。

5. 回答客人问讯

因迎宾员的工作位置特殊，经常会遇到客人有关店内外情况的问询，迎宾员应给予客人准确的回答，尽量满足客人要求。

6. 送客

(1) 协助行李员装好行李，并请客人过目。

(2) 客人上车时，祝旅途愉快，并感谢客人的光临 (Thank you for your coming. Good-bye and have a nice journey!)。

(3) 轻轻关上车门，面带微笑后退一步，向客人挥手致意，目送客人离去。

任务二：行李员的服务训练（情景模拟）

1. 将学生每 6~8 人划分成一个团队，每队中两人形成一个训练小组

2. 散客行李入店

(1) 向客人表示欢迎，主动问候，帮客人装卸行李。

(2) 请客人一起清点行李件数，检查有无破损。

(3) 引领客人至总台登记。行李员引导客人至前台，把行李放置在离前台 4 米以外的地方，系好本店行李牌，手背后直立站在行李后方，直到客人办理完毕。

(4) 手背后站在总台一侧等候客人。

(5) 领取钥匙，带客人到房间。客人办完手续之后，行李员从接待员手中接过客房钥匙，如果几位客人同时入住，请每位客人确认行李，行李员将房间号码登记在行李牌上，并礼貌地告知客人在房间等候。

(6) 按下电梯，请客人先进、先出，在途中向客人介绍酒店的服务任务。

(7) 按门铃或敲门，确认房内无人后再用钥匙开门。

(8) 先打开总开关，请客人进房，把行李放在行李架上，并帮助客人把脱下的外衣挂入壁柜内，帮助客人打开或拉上窗帘。

(9) 介绍房间的设施及使用方法，并认真回答客人的提问。

(10) 询问客人还有无吩咐，如无，即道别，祝客人愉快，将房门轻轻拉上。

(11) 回到行李台登记散客行李进出记录。

3. 散客行李离店

(1) 见有客人离店，主动为其提供服务

(2) 接到离店行李服务电话，问清房间号后立即赶到。当派往客房为离店客人运送行李时，应问清楚客人的房号、客人姓名、行李件数、离店时间；行李多时，要准备行李车。

(3) 按门铃，客人开门后说明来意，帮助清点行李后再离开房间。

(4) 到大厅后，先到结账处确认客人是否结账，如果没有，则礼貌地告诉客人结账的位置。

(5) 客人离店时再次请客人确认行李件数，提醒客人交回钥匙，向客人道别，祝旅途愉快。

(6) 填写行李进出记录。

4. 团队行李入店

(1) 接收行李。分清团队、人数、件数，并请团队行李员在团队入店登记表上填写姓名和行李车牌号；分清行李件数，指派行李员卸下全部行李，并清点件数，检查行李有无破损情况，如遇损坏，需请团队行李人员签字证实，并通知团队陪同及领队；系好行李牌，最好把行李罩住，以防止丢失、错拿。

(2) 分检行李。根据前台分配的房间号码，分检行李，并将分好的房间号码写在行李牌上；与前台联系，问明分配的房间是否有变动，如有变动必须及时更改；及时将已知房间号码的行李送到房间；如遇行李姓名卡片丢失的行李应由领队帮助确认。

(3) 送行李到房间。将行李放在门左侧，轻敲门 3 下，报出“行李服务”；客人开门

后,主动向客人问好,将行李送入房间,待客人确认后方可离开,若行李件数不对,应当婉转地让客人稍候并及时报告领班;对于破损和无人认领的行李,要同领队或者陪同及时联系以便及时解决。

(4) 行李登记。及时将行李件数登记在团队入店登记单上;按照团队入店单上的时间存档。

(5) 离店行李准备。查清要离店团队的编号名单;夜班编制离店表、交接班时如有特殊情况要交代清楚。

(6) 收取行李。仔细对照名单收取行李;不同团队分别收取、摆放。

(7) 核对行李数。统计行李件数的实数与登记数是否符合;由领班与领队一起确认件数,若无误,则请其在团队离店单上签字;在前台等到该团队的行李放行卡后,方可让该团队离开。

(8) 行李放行及资料存档。问清团队行李员所取的行李的团号和团名;待团队行李员确认完行李件数后,请其在离店单上签上姓名及车牌号;领班把团队离店登记单存档。

5. 团队行李离店

(1) 按团号、团名及房间号到楼层收取行李,与客人确认行李件数。

(2) 集中行李到行李部,与陪同一起检查无误后,在行李进出登记单上签字。

(3) 装车,请押运员清点后在行李进出记录单上签字,记下车牌号。

(4) 行李进出记录单存档。

6. 客人换房行李服务(客人在房内)

(1) 接到接待处发出的客人换房通知时,问清楚客人房间号码,做好相关准备工作。

(2) 进客人房间时,应该先敲门,客人同意后方可进入。

(3) 请宾客清点要搬运的行李物品,并且小心装上行李车。

(4) 引领客人到新换的房间后,将行李重新放好,收回客人原有的房卡,将新房卡交给客人。

(5) 将宾客原有钥匙和房卡交给前厅接待员,前厅接待员与客人沟通,询问是否对所换房间满意。

(6) 做好换房工作记录,并填写“换房行李登记表”。

7. 客人换房行李服务(客人不在房内)

(1) 接到换房通知,立即通知领班,领班通知大堂副理。如需要更换,大堂副理、保安和行李员三人一同上楼,由服务员开门,三人一同进入。

(2) 在保安和大堂副理的监督下,由行李员将客人的物品放到行李车上,大堂副理在换房记录单上详细记录所拿物品,登记完之后送入另外一间房间。

(3) 在保安和大堂副理的监督下,行李员再将客人的行李放到新换的房间中,注意行李在原房间的摆放位置,在新换的房间依然对应摆放。

(4) 摆放完毕后,由保安再核查一遍,三人同时离开房间。

(5) 做好换房工作记录,并填写“换房行李登记表”。

任务三:总机话务员服务训练

1. 将学生6~8人分成一组。