

高职高专旅游与酒店管理类教学改革系列规划教材

酒店前厅 运营与管理

李肖楠 刘 艳 主 编
胡顺利 许爱云 副主编

HOTEL FRONT OFFICE
OPERATION AND MANAGEMENT



化学工业出版社

高职高专旅游与酒店管理类教学改革系列规划教材

酒店前厅 运营与管理

李肖楠 刘 艳 主 编

胡顺利 许爱云 副主编

HOTEL FRONT OFFICE
OPERATION AND MANAGEMENT



化学工业出版社

·北京·

《酒店前厅运营与管理》以前厅主要岗位的工作内容为主线,并按照客人在酒店前厅的活动过程设计教学内容,确定了走进酒店前厅部、客房预订服务、礼宾服务、总台接待服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心服务、收银服务和宾客关系管理共九个工作模块。在每个模块之内,依据相应岗位的服务职责、关键环节、操作流程与操作技能安排3~4个工作项目,每个工作项目中设置数个工作任务,每个任务的内容都精心设计了服务情景,便于教师利用工作情景提供的条件充分调动学生的学习与实践兴趣。同时内容中穿插了案例导读、案例链接、知识链接和内容丰富、形式多变的课后练习,既开阔学生的视野,又培养了学生解决实际问题的能力。

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅运营与管理/李肖楠,刘艳主编. —北京:化学工业出版社,2016.2

高职高专旅游与酒店管理类教学改革系列规划教材

ISBN 978-7-122-25980-6

I. ①酒… II. ①李…②刘… III. ①饭店-商业管理-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第000027号

责任编辑:王可 蔡洪伟 于卉
责任校对:边涛

装帧设计:张辉

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印刷:北京云浩印刷有限责任公司

装订:三河市瞰发装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张16 $\frac{3}{4}$ 字数402千字 2016年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:36.00元

版权所有 违者必究



编写人员名单

主 编 李肖楠 刘 艳

副主编 胡顺利 许爱云

编写人员（按姓名笔画顺序排列）

刘 艳（天津海运职业学院）

许爱云（厦门南洋职业技术学院）

李军委（山东交通职业学院泰山校区）

李肖楠（天津海运职业学院）

张 艳（天津海运职业学院）

张 超（山东交通职业学院泰山校区）

胡顺利（天津海运职业学院）

黄 瑞（湖北工程职业学院）



前言

进入21世纪以来,中国已成为世界上最可靠的投资热土和最安全的旅游胜地。2008年北京奥运会和2010年上海世界博览会的成功举办,极大地带动了我国旅游和酒店业的发展。未来中国将迎来更多的海外游客,据世界酒店组织预测,到2020年,中国可能超过法国成为世界最受欢迎的旅游目的地。中国未来GDP(国内生产总值)接近8%的年均增长有望带动酒店客房数量年增长12%,中国酒店业未来发展前景乐观。由此,社会对旅游或酒店管理/服务专业人才需求也在不断增长。据业内人士介绍,酒店行业人才的奇缺,不仅表现在人数上,而且突出地体现在“质”的差距上。作为国际化酒店人才,不仅要有较高的语言能力、沟通能力和文化素养,而且要有把握市场动态及发展趋势的能力,要精通服务理念,要善于营造一个“宾至如归”的氛围。目前,酒店行业中“最大量需要的人才”是前厅礼仪接待、西餐厨师、餐饮客房服务、日韩料理厨师等技能型人才。因此,尽快形成一支具有较高服务水平,熟悉国际酒店业行规、法规、操作模式的酒店专业队伍,已是当务之急。本教材的编写旨在满足高职高专旅游或酒店管理/服务专业学生系统学习训练及酒店从业人员在职培训的实际需要,为酒店培养面向服务第一线的高素质、高技能、复合型酒店前厅专业人才。

《酒店前厅运营与管理》一书以学生就业为导向,以服务酒店行业为宗旨,以前厅主要岗位工作任务为主线,以提高学生的服务水平为目的编写而成。教材通过对酒店前厅的实际调研,确定前厅对客服务的核心岗位即预订员、门童、行李员、接待员、问讯员、电话总机话务员、商务中心文员、收银员、大堂经理,按照客人在酒店前厅的活动过程即“客人抵店前”、“客人抵店时”、“客人住店中”、“客人离店时”四个阶段设计教学内容,将九大核心岗位的相关内容整合为走进酒店前厅部、客房预订服务、礼宾服务、总台接待服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心服务、收银服务和宾客关系管理九个工作模块。在每个模块之内,依据相应岗位的服务职责、关键环节、操作流程与操作技能安排3~4个工作项目,每个工作项目中设置数个工作任务,每个任务都精心设计了服务情景,便于教师利用工作情景提供的条件充分调动学生学习与实践的兴趣。首先,以相关岗位案例作为每个任务的导入,提出问题,带动学生思考,激发学生兴趣;其次,进行相关专业知识阐述,以此解决案例导入中提出的问题,阐述中加入大量的酒店前厅案例,培养学生利用酒店标准作业流程(SOP)解决实际问题的能力,为了开阔学生的视野,更好地为客人提供对客服务,课程内容中出现的课外知识以知识链接的方式穿插在相关知识中;再次,每个模块中都精心设计了内容丰富、形式多变的课后练习,旨在加

强每个模块的练习，巩固学习效果。

《酒店前厅运营与管理》由天津海运职业学院李肖楠副教授和刘艳副教授担任主编，天津海运职业学院胡顺利老师和厦门南洋职业技术学院许爱云副教授担任副主编。山东交通职业学院泰山校区李军委老师和张超老师、天津海运职业学院张艳老师、湖北工程职业学院黄瑞老师参与编写，写作具体分工如下：模块一，李肖楠、刘艳；模块二，李肖楠、黄瑞；模块三，张艳；模块四，李肖楠、李军委；模块五，许爱云；模块六，刘艳，胡顺利；模块七，张超、许爱云；模块八，李肖楠、刘艳；模块九，李肖楠，胡顺利。此外，天津市饭店协会常德胜会长及天津水游城假日酒店前厅部魏华经理也对本书提出了不少意见和建议。本书在调研和编写的过程中得到了天津喜来登大酒店、利顺德饭店、水晶宫饭店等知名酒店专业人士与天津海运职业学院领导、国际邮轮乘务和旅游管理系领导及教师的鼎力支持与热情指导。

《酒店前厅运营与管理》的编写着眼于高职阶段学生的能力培养，适用于职业院校旅游或酒店管理与服务专业学生和有志于从事酒店前厅工作的人士学习使用，亦可作为旅游或酒店前厅从业人员进修与培训的专业教材。

书中疏漏与不足之处在所难免，敬请高职教育同仁、莘莘学子以及广大读者批评指正。

编者

2015年11月



目 录

模块一 走进酒店前厅部	001
Module I Front Office Introduction	
项目一 掌握酒店前厅部的地位、作用及主要任务	002
项目二 了解酒店前厅部的组织机构及岗位职责	006
项目三 熟知前厅部员工的素质要求	021
项目四 熟悉酒店前厅布局及设备	027
思考与训练	032
模块二 客房预订服务	033
Module II Rooms Reservation	
项目一 酒店的房型、房态和房价认知	034
任务一 认识酒店的房型	035
任务二 学习酒店的房态	039
任务三 了解酒店的房价	041
项目二 客房预订的方式、渠道和种类认知	045
任务一 熟悉客房预订的方式	046
任务二 掌握客房预订的种类	049
项目三 客房预订服务程序	052
任务一 掌握客房预订服务的标准作业流程	053
任务二 受理散客订房	058
任务三 受理团体订房	059
项目四 客房预订管理	061
任务一 超额预订的处理	062

任务二 预订失误的控制	064
任务三 预订纠纷的解决	066
思考与训练	067

模块三 礼宾服务 069

Module III Concierge

项目一 迎宾服务 070

任务一 了解门童的岗位职责	071
任务二 理解门童的素质要求	073
任务三 迎宾和送客	076

项目二 行李服务 078

任务一 学习入店行李服务	079
任务二 提供离店行李服务	082
任务三 处理换房行李服务	083
任务四 办理行李存取服务	084

项目三 金钥匙服务 087

任务一 理解金钥匙的服务理念	088
任务二 熟悉金钥匙的素质要求	090
任务三 了解金钥匙的服务项目	091
思考与训练	093

模块四 总台接待服务 095

Module IV Reception

项目一 接待准备工作 096

任务一 掌握办理入住登记手续的目的	097
任务二 了解入住登记的相关信息	098
任务三 准备入住登记的相关表格	102
任务四 熟悉入住登记的相关证件	105

项目二 销售并安排客房 108

任务一 销售客房	109
任务二 分配客房	113

项目三 入住登记流程 117

任务一 为普通散客办理入住登记	118
-----------------	-----

任务二 接待团体客人入住	123
任务三 接待VIP客人入住	124
项目四 接待中常见问题的处理	128
任务一 换房	129
任务二 加床	130
任务三 物品暂存	130
任务四 卖重房	131
任务五 变更离店日期	131
任务六 查无订房或酒店订房记录与客人要求有差距	131
任务七 客人不愿详细登记	132
任务八 客人不愿交押金或押金不足	132
任务九 保密入住	133
思考与训练	133

模块五 问讯服务 135

Module V Mail & Information

项目一 问讯服务 136

任务一 酒店内部信息问讯	137
任务二 酒店外部信息问讯	137
任务三 查询住客及酒店员工	138

项目二 留言服务 141

任务一 住客留言	141
任务二 访客留言	142

项目三 邮件服务 143

任务一 邮件服务	144
任务二 物品转交	145
思考与训练	145

模块六 电话总机服务 147

Module VI Telephone Switchboard

项目一 认识电话总机 148

任务一 了解总机房的设施设备	149
任务二 掌握总机服务的基本要求	150

任务三 熟悉总机服务的项目·····	151
项目二 电话接转及留言 ·····	153
任务一 电话接转·····	154
任务二 留言服务·····	155
项目三 叫醒服务 ·····	157
任务一 了解叫醒服务的种类·····	158
任务二 掌握叫醒服务的程序·····	158
思考与训练·····	161
模块七 商务中心服务 ·····	163
Module VII Business Center	
项目一 认识商务中心 ·····	164
项目二 了解商务中心的服务项目 ·····	167
任务一 打印、复印和传真服务·····	168
任务二 订票服务·····	169
任务三 互联网服务·····	170
任务四 翻译服务·····	171
任务五 会议室出租服务·····	171
思考与训练·····	172
模块八 收银服务 ·····	175
Module VIII Cashier Service	
项目一 控制客账 ·····	176
任务一 熟悉酒店的结账方式·····	177
任务二 了解客账控制的流程·····	179
任务三 掌握宾客付款方式·····	183
项目二 外币兑换 ·····	188
任务一 了解外币现钞的种类·····	190
任务二 掌握外币兑换的程序·····	193
项目三 保管贵重物品 ·····	196
任务一 掌握客用安全保险箱的使用程序·····	197
任务二 熟悉保险箱客用钥匙遗失的处理方法·····	199
任务三 了解客人贵重物品丢失的责任问题·····	200

项目四 结账离店	202
任务一 结账准备.....	202
任务二 散客结账.....	203
任务三 团体结账.....	204
任务四 收银中常见问题处理.....	205
思考与训练.....	210
模块九 宾客关系管理	213
Module IX Guest Relation Management	
项目一 建立良好的宾客关系	214
任务一 正确认识客人.....	215
任务二 掌握与客人沟通的技巧.....	218
项目二 前厅宾客关系机构的设置	220
任务一 掌握大堂副理的工作职责.....	221
任务二 熟悉宾客关系主任的岗位职责.....	226
项目三 处理客人投诉	229
任务一 认识客人投诉的原因.....	230
任务二 了解客人投诉的类型.....	231
任务三 分析客人投诉的心理和性格.....	233
任务四 正确理解客人投诉.....	234
任务五 正确处理客人投诉.....	236
项目四 建立宾客客史档案	243
任务一 了解客史档案的作用.....	244
任务二 掌握客史档案的内容.....	246
任务三 收集和管理客史档案.....	247
思考与训练.....	249
附录一 前厅英语专业术语及解释	251
附录二 前厅部常见英语词汇汇总	255
附录三 2014年度全球酒店集团排行榜(前十名)	257
参考文献	258

模块一 走进酒店前厅部

Module I Front Office Introduction



前厅部是酒店对客服务的“前台”，既是酒店的接待部门，又是销售部门（销售以客房为主的酒店产品），它与客房部一起构成酒店的房务部门（Rooms Division）

学习与训练总目标

- 掌握酒店前厅部的地位、作用及主要任务。
- 了解酒店前厅部的组织机构及设置原则。
- 熟悉酒店前厅部各岗位的基本职责。
- 掌握酒店前厅部员工的素质要求。
- 熟悉酒店前厅部的布局及其设备要求。



项目一 掌握酒店前厅部的地位、作用及主要任务

学习与训练子目标

1. 掌握酒店前厅与前厅部的概念。
2. 明确前厅部在酒店中的地位和作用。
3. 熟悉酒店前厅部的的主要工作任务。



案例导读

宜必思 (Ibis) 的市场调查

雅高 (Accor) 是全球最大的酒店管理集团之一, 旗下的品牌有索菲特 (Sofitel)、诺富特 (Novotel)、美居酒店 (Mercure)、Motel6等, 在全球140多个国家和地区拥有超过4000家店。近几年, 雅高向中国市场引入了其旗下的经济型酒店宜必思 (Ibis)。

佛罗里达州立大学的一个调查小组曾为宜必思 (Ibis) 做过一项市场调查: 调查酒店众多设施对客人的吸引程度。调查结果显示: 居于众多酒店设施前两位的分别是酒店前厅和卫生间, 由此可以看出前厅对酒店的重要程度。

知识点与技能点

一、前厅部的地位和作用

前厅 (Front office) 通常设置在酒店入口处比较显著的位置, 是包括酒店大门、大堂、总服务台在内的为客人提供综合服务的区域, 又称大厅或大堂 (Lobby)。

前厅部 (Front Office Dept.), 也称大堂部、前台区或客务部, 是指设在酒店前厅的负责招徕并接待客人, 推销客房及餐饮等酒店服务, 同时为客人提供各种综合服务的部门。

前厅部并不是酒店主要的营业部门, 但它对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益都有至关重要的影响。

(一) 前厅部是酒店的营业橱窗, 反映酒店的整体服务质量

一家酒店服务质量和档次的高低, 从前厅部就可以反映出来, 有一位客人曾经说道:

“每当我们走进一家旅游酒店，不用看它的星级铜牌，也不用问它的业主是谁，凭我们‘四海为家’的经验，通常就可以轻而易举地嗅出这家酒店是否为合资酒店，是否为外方管理以及大致星级水平……”正是从这个意义上讲，有人把前厅誉为酒店的“脸面”，这张脸是否“漂亮”，不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件设施的豪华程度，更取决于前厅部员工的精神面貌、办事效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性。

（二）前厅部决定着客人的第一印象和最后印象

前厅部是客人抵店后首先接触的部门，因此，它是给客人留下第一印象的地方。从心理学上讲，第一印象非常重要，客人总是带着这种第一印象来评价一家酒店的服务质量。如果第一印象好，那么即使在住宿期间遇到有不如意的地方，他也会认为这是偶尔发生的，可以原谅；反之，如果第一印象不好，那么，他就会认为这家酒店出现这类服务质量差的事是必然的，酒店在他心目中的不良形象就很难改变，而且他还会对酒店服务横挑鼻子竖挑眼。此外，客人离开酒店时也是从前厅部离开的，因此，这里也是给客人留下最后印象的地方，而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。最后印象的好坏，在很大程度上取决于前厅部服务员的礼貌礼节和服务质量，如果服务员态度不好，办事效率不高，就会给客人留下不良的最后印象，使其在客人住店期间为客人提供的良好服务“前功尽弃”，如果用公式表示就是 $99+1=0$ ，即最后印象决定着客人对酒店的最终印象。所以，前厅部员工应当充分认识到自身在酒店服务工作中所处的重要地位，提高对客服务质量和管理水平，塑造良好的服务形象。

（三）前厅部是酒店的信息集散中心

前厅部是酒店信息集散的枢纽。作为酒店业务活动的中心，前厅部直接面对市场、直接面对客人提供各种服务，是酒店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营活动的各种信息。

这些信息为酒店提供优质服务奠定了基础，客人从预订开始，其信息就进入到酒店的信息管理系统，随着客人在酒店消费活动的开展，客人的更多信息不断被获取和充实，这些信息将成为酒店对客服务的依据。另外，通过对这些信息的整理和分析，形成真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告，作为制订和调整酒店计划和经营管理的参考依据。

（四）前厅部具有一定的经济作用

酒店前厅部不仅可以通过提供邮政、网络服务、票务、委托代办以及出租车服务等直接取得经济收入，而且可以灵活地向客人推销各种酒店产品，从而获得隐性收入，并且销售工作的好坏还直接影响到酒店接待客人的数量和营业收入的多寡，因此，每一名合格的前厅部员工同时还应该是销售人员。

（五）前厅部具有一定的协调作用

前厅部犹如酒店的大脑，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。首先，前厅部通过酒店产品的销售带动酒店其他各部门的经营活动；其次，前厅部还要及时将客源、客情、客人需求及投诉各种信息通报有关部门，共同协调整个酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。所以，前厅部通常被视为酒店的“神经中枢”（Nerve Center），是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽，而前厅部员工的素质和水平，则直接影响到酒店其他部门的对客服务质量。

（六）前厅部是建立良好宾客关系的重要环节

在市场经济条件下，客人就是“上帝”，酒店是为客人提供食、宿、娱乐等综合服务

的行业，酒店服务质量的好坏最终是由客人作出评价的，评价的标准就是客人的“满意程度”，建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，争取更多的回头客，从而提高酒店的经济效益，因此，世界各国的酒店都非常重视改善宾客关系。

前厅部是客人与酒店联系的纽带，与酒店其他部门相比，前厅部是酒店中的一线部门，前厅部员工就是一线员工，直接为客人提供各种服务，并且前厅服务贯穿于客人在店活动的整个周期中，因此，作为与客人接触最多的前厅部是建立良好宾客关系的重要环节。

二、前厅部的主要工作任务

前厅部处于酒店接待服务的第一线，它接触面广、业务复杂，在整个酒店的运营过程中起着不可替代的作用，肩负着重要的接待任务。前厅部的主要工作任务包括客房销售、房态控制、前厅服务、协调沟通、信息管理、客账控制、客史建档等。

（一）客房销售（Rooms Sales）

销售客房商品是前厅部的首要任务。客房是酒店提供给客人的主要产品，客房收入也是酒店收入的主要来源，占酒店总收入的50%~70%。同时，客房商品具有不可储存性的特征，是一种“极易腐烂”的商品，因此，前厅部员工必须具有强烈的营销意识和推销能力，通过各种手段吸引客源，提高客房出租率，增加酒店经济收入。除了销售客房商品，前厅部还要积极销售酒店的其他商品，如餐饮产品、康体娱乐项目等。

（二）房态控制（Room Status Control）

前厅部一方面要配合销售部协调客房销售，另一方面要协助客房部进行客房管理，这两方面工作的展开有赖于正确、及时的客房状态。协调客房的销售工作是指前厅部应准确、及时地向营销部提供客房的状态信息，避免有房未卖或过多的超额预订给酒店带来的耗费。协助客房的管理工作是指前厅部应及时向客房部提供准确的销售情况，便于客房部调整工作部署。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率以及对客人的服务质量。要正确反映并掌握客房状况，除了实现控制系统电脑化和配置先进的通信联络设备等设施外，还必须建立和健全完善的、行之有效的管理规章制度，以保障前厅部与相关部门之间的有效沟通及合作。

（三）前厅服务（Providing F.O Service）

前厅部是酒店中的一线部门，直接为客人提供各种相关服务，前厅服务的范围涉及客房预订、机场和车站接送、迎宾和行李、委托代办、入住登记、离店结账服务，还涉及换房、退房、问讯、订票、邮件报刊（函件）、电话通信、商务文秘等。

在完成前厅各项服务过程中，前厅服务应与酒店其他服务，诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同构成酒店的整体服务，强调服务到位，使客人对酒店留下满意、深刻的印象。

（四）协调沟通（Negotiation and Communication）

前厅部根据客人要求和酒店营销部门的销售计划衔接前、后台业务以及与客人之间的联络、沟通工作，达到使客人满意以及内部业务运作顺畅的目的。例如：客人向前厅服务人员反映房间温度问题，前厅服务人员就应立即通过管理渠道向设备维护部门反映客人意见，并给予客人圆满的答复。

（五）信息管理（Information Management）

前厅是客人汇集活动的场所，与客人保持着最多的接触，因此前厅部要随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的信息资料。如酒店近期推出的美食周、艺术展览等活动的活动

信息，以及有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息，为客人提供方便。

前厅部还要收集有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息，并对这些信息进行加工、整理，并将其传递给酒店决策管理机构，并与有关部门协调沟通。

(六) 客账控制 (Bills)

客人入住后酒店应及时为客人建立消费账户，核算和管理客人在店期间的消费状况，根据规定及时回收账款，保证酒店营业收入，避免出现“逃账”、“漏账”现象。同时负责编制各种会计报表，及时反映酒店的经营状况。

(七) 客史建档 (Setting up Guest History Record)

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用，一般都要为住店一次以上的客人建立客史档案。建立客史档案时，一般都要将客人的姓氏、身份、公司、抵离店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载，作为酒店提供周到、细致、有针对性服务的依据。这也是寻求和分析客源市场，研究市场走势，调整营销策略、产品策略的重要信息来源。



项目二 了解酒店前厅部的组织机构及岗位职责

学习与训练子目标

1. 了解酒店前厅部的组织机构及设置原则。
2. 明确酒店前厅部各部门岗位组成。
3. 掌握客人在店活动周期及前厅部在各个活动周期中的工作任务。
4. 熟悉酒店前厅部各岗位的工作职责。



案例导读

酒店完整入住经历

安娜女士是世界著名的钢琴演奏家，长期侨居海外。此次应邀到天津进行钢琴演奏表演，为此安娜女士通过网络在天津某一五星级酒店预订了一间大床房（Double Room）。2015年7月10日，演奏表演前2天，酒店的出租车载着首次归国的安娜女士到达了该五星级酒店的门口，酒店的门童面带微笑地为安娜女士打开车门，实施护顶服务，行李员将行李搬下车，并送安娜女士办理入住登记手续，手续完成后，行李员护送安娜女士到她的房间。稍微整理一下，安娜女士就通过电话总机向远在海外的家人报平安，并且发了几封邮件。由于是首次归国，安娜女士非常想感受一下祖国的气息，向服务员询问了该城市的旅游景点情况后，便立即乘坐出租车前往著名景点游览。5天后，安娜女士的钢琴演奏结束，同时在国内的行程也结束，办理了结账手续之后便踏上了回家的飞机。

本次酒店入住从客人预订，到结账（Check-out）离店为止，涉及客房预订服务、礼宾服务、接待服务、总机服务、商务中心服务、问讯服务、收银服务等前厅系列服务。

知识点与技能点

合理的组织机构与明确的岗位职责是保证组织正常运转的前提。对于酒店前厅部，其组织机构的设置应当根据酒店的规模、性质、接待特点、地理位置及管理方式等因素综合考虑，避免机构重叠臃肿，同时，各部门之间应做到任务明确、分工协作、统一指挥。