

旅游中等职业技术学校教材

前厅接待与运转

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司 编

旅游教育出版社

旅游中等职业技术学校教材

前厅接待与运转

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

旅游教育出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

前厅接待与运转 / 国家旅游局人事劳动教育司编. —2 版 (修订版). —北京: 旅游教育出版社, 1999.3

旅游中等职业技术学校教材

ISBN 7-5637-0791-3

I. 前… II. 国… III. 饭店-经济管理-专业学校-教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 03213 号

旅游中等职业技术学校教材

前厅接待与运转

(修订版)

国家旅游局人事劳动教育司编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	中国科学院印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1 / 32
印 张	7.75
字 数	167 千字
版 次	1999 年 5 月第 2 版
印 次	2000 年 8 月第 4 次印刷
定 价	8.20 元

前 言

为了满足中等旅游教育的需要,提高教学质量,根据我司制定的旅游中等专业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们组织编写了该专业主要课程的教材。经审定,本套教材除可供旅游中等专业学校饭店服务与管理专业试用外,其他学校的相应专业也可参用,也可作为旅游涉外饭店员工培训和企业职工自学读物。

《前厅接待与运转》一书由浙江省旅游学校吴军卫与南京旅游学校吴梅编写,由吴军卫负责统稿。上海旅游高等专科学校余炳炎与南京金陵旅馆管理干部学院包伟英对本书进行了审阅。

本套教材在编写过程中,曾多次听取有关专家、教师的意见,并得到一些单位的支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织编写中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1994年11月

再版前言

由我司组织编写、旅游教育出版社出版的旅游中等职业技术学校饭店服务与管理专业系列教材已面世三年,该套教材在我国旅游中等职业教育的发展中发挥了重要作用,受到普遍欢迎。为了进一步提高教材质量,反映近年来旅游业和旅游职业教育科学研究的新成果以及旅游业发展对人才培养的新要求,保持教材的先进性,我们组织了这次教材修订工作。

《前厅接待与运转》一书由浙江省旅游学校吴军卫与南京旅游学校吴梅修订。

本套教材的修订工作得到了有关学校和专家、教师的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

限于时间和水平,本套教材在组织修订中可能还存在一些缺陷,敬希读者指正。

国家旅游局人事劳动教育司

1998年9月

目 录

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部的任务、目标与地位	(1)
第二节 前厅部的组织机构和岗位职责.....	(3)
第三节 前厅部人员的素质要求.....	(9)
第四节 前厅部的布局 and 主要设备	(13)
第五节 前厅部的工作流程	(22)
第二章 客房预订	(36)
第一节 预订业务知识	(36)
第二节 预订的程序	(52)
第三节 使用电脑处理预订信息	(68)
第四节 客史档案	(75)
第三章 前厅接待	(81)
第一节 入住登记	(81)
第二节 客房状况控制	(98)
第三节 离店服务.....	(105)
第四章 问讯服务	(109)
第一节 问讯员所需的信息范围.....	(109)
第二节 查询服务.....	(113)
第三节 留言服务.....	(115)
第四节 邮件服务.....	(119)
第五节 普通客用钥匙的控制.....	(122)
第六节 新型客房锁匙系统.....	(126)

第五章 大厅服务	(132)
第一节 应接服务.....	(132)
第二节 行李服务.....	(137)
第三节 礼宾服务.....	(151)
第六章 商务中心与总机服务	(157)
第一节 商务中心服务.....	(157)
第二节 总机服务.....	(162)
第七章 前台结账	(171)
第一节 客账管理.....	(171)
第二节 外币兑换业务.....	(181)
第三节 贵重物品的寄存与保管.....	(183)
第八章 前厅销售	(186)
第一节 前厅销售知识.....	(186)
第二节 前厅销售技巧.....	(189)
第三节 前厅的统计分析报表.....	(191)
第九章 前厅的沟通与协调	(199)
第一节 沟通、协调的基本原理与方法	(199)
第二节 前厅部部际沟通、协调	(201)
第三节 宾客投诉处理.....	(207)
附录:	
I. 饭店预订、电传缩略语.....	(215)
II. 常用商务书信书面语	(225)
III. 英语书信格式	(227)
IV. 婉拒预订书信句型	(228)
V. 确认预订书信句型	(228)
VI. 常用前厅术语解释	(229)
后记	(239)

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的任务、目标与地位

前厅部是饭店一个十分重要的部门,通常包括接待、订房、问讯、行李、总机等职能部门,为客人提供订房、接待、登记、分房、换房、问讯、电话、订票、留言、行李、退房等各项服务。前厅部服务质量的好坏,对一家饭店经营的成败,起着至关重要的作用。

我们把设在饭店前厅的负责销售饭店服务、组织接待工作、调度业务经营、为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务,以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门叫前厅部(Front office)。前厅部也可称为大堂部、前台部或客务部,在小型饭店中前厅部功能由总服务台来承担。

一、前厅部的目标与任务

前厅部的目标,是尽最大可能推销饭店客房及其他产品,并协调饭店各部门向客人提供满意的服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。具体讲,前厅部有七项主要任务:

1. 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前,我国相当数量饭店的客房赢利,占整个饭店利润总额的50%以上。前厅部推销客房数量的多与少、达成价格的高与低,不仅直接影响着饭店的客房收入,而且住店客人人数的多少和消费水平的高低,也间接地影响着饭店餐厅、酒吧及长话等收入。

2. 正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都能正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等,为客房的销售和分配提供可靠的依据。

3. 提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。

4. 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整、最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

5. 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门,解决执行指令过程中遇到的新问题;联络各部门,为客人提供优质服务。

6. 建立客账

建立客账是为了记录和监督客人与饭店间的财务关系,以保证饭店及时、准确地获得营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立(记入定金或预付款),或是在办理入住登记手续时建立。

7. 建立客史档案

大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案,是记录饭店所需要的有关客人的主要资料。这些资料是饭店提供针对性服务、研究市场营销的主要依据。

二、前厅部的地位和作用

在饭店各业务部门中,前厅部具有非常重要的地位和作用:

1. 前厅部是饭店的门面,能给宾客及社会公众留下第一印象和饭店整体形象。

2. 前厅部的服务,贯穿于饭店对客服务的全过程,在一定程度上决定着客人的满意程度。

3. 前厅部是饭店的信息中心,主要负责搜集接待信息、整理客史档案、汇总各项信息反馈。

4. 前厅部的销售效果,直接关系到整个饭店的经济效益。

第二节 前厅部的组织机构和岗位职责

前厅部的组织机构要根据饭店的类型、规模、星级、特点、管理方式、地理位置、客源构成、每个工种应有的营业时间、管理层次、每个工种及相关工种的职责范围、客人需求的变化等因素,以分工明确、组织合理为原则适当地配备。目前的发展趋势是,我国大部分涉外旅游饭店在一年中的大部分时间内,都处于客房供过于求的状态,为争夺市场,强化前厅部的推销功能和决策的参谋功能,绝大多数饭店都扩大了前厅部的编制、增设了工种。一些小型饭店也增设了前厅部,以适应竞争的需要。前厅部的构成如下:

预订组	大厅服务组	
问讯组	商务中心	委托代办组
电话总机组	收款组	
接待组(或称开房组)	行政(商务)楼层接待处	

也有少数饭店设立专职的票务中心,而收款组在大多数大、中型饭店中,隶属于财务部。大堂值班经理,一般直接隶属于总经理。此外,在前厅设点服务的非饭店所属机构主要有:旅行社派出机构、银行派出机构、邮政部门派出机构、民航及其他交通部门的派出机构。

前厅部机构设置,主要取决于饭店的规模,根据我国的实际情况,可以把涉外旅游饭店分为大型、中型、小型三类;客房数分别为500间以上、500间以下、200间以上和200间以下。

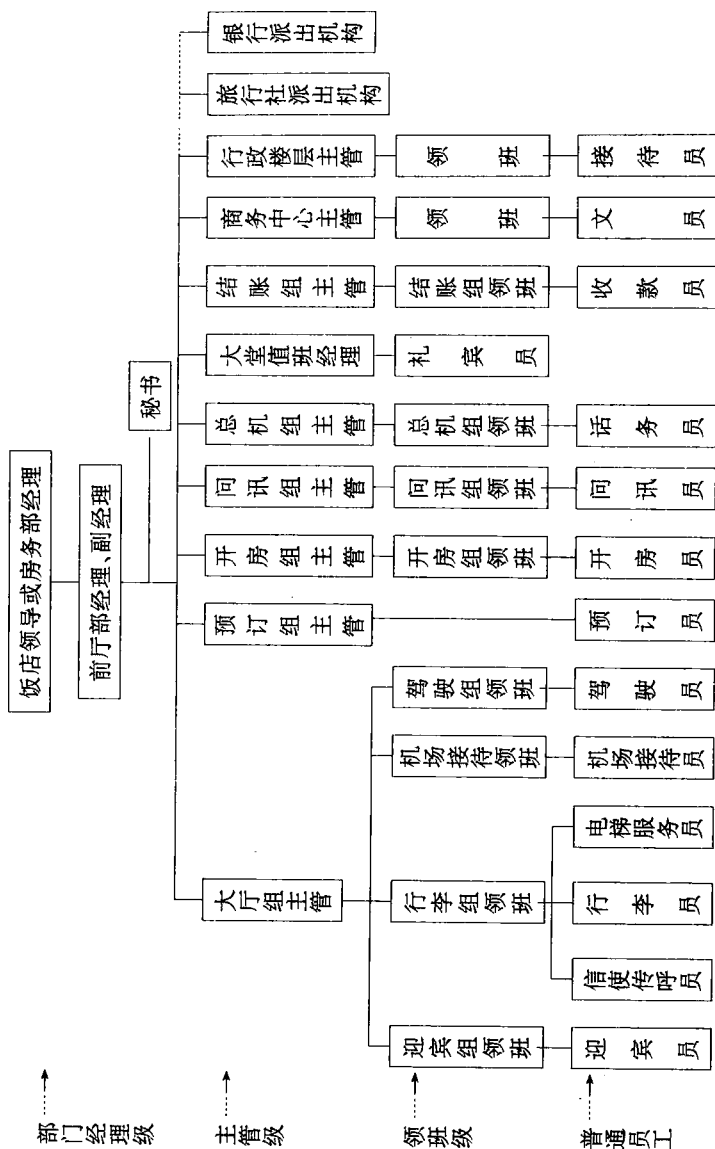


图1-1 大型饭店前厅部的组织机构

一、大型饭店前厅部的组织机构

大型饭店前厅部的组织机构,如图 1-1 所示。

在大型饭店中,前厅部通常设有部门经理、主管、领班、服务员四个层次。不同大型饭店前厅部的组织机构,会因具体情况有所变化。

二、中型饭店前厅部组织机构

中型饭店都设立前厅部,由部门经理、领班、服务员三个层次构成。与大型饭店相比,中型饭店前厅部下设的工种减少,如图 1-2 所示。由于各饭店的具体情况不同,并不是每家饭店都设立了图 1-2 中的六个工种,所设工种可根据实际工作需要予以增减。在中

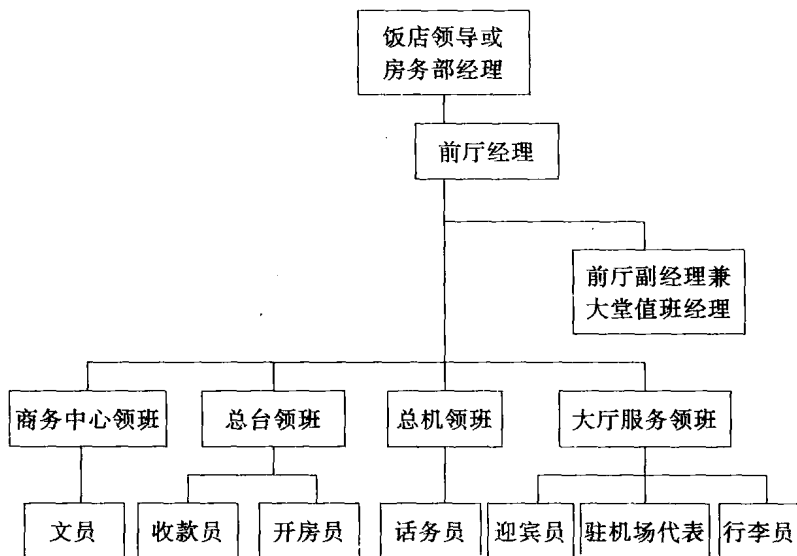


图1-2 中型饭店前厅部的组织机构

型饭店中,前厅收款员仍隶属于财务部。

三、小型饭店总服务台组织机构

小型饭店通常不设前厅部,而代之以客房部下设的总服务台班组。这个班组设总台服务员(负责订房、问讯、接待、收款等工作)和电话总机、大厅服务等工种,但随着客源争夺战日趋激烈,越来越多的小型饭店也开始设立前厅部。小型饭店总服务台,通常只设领班(或主管)及总台服务员两个层次(见图 1-3)。

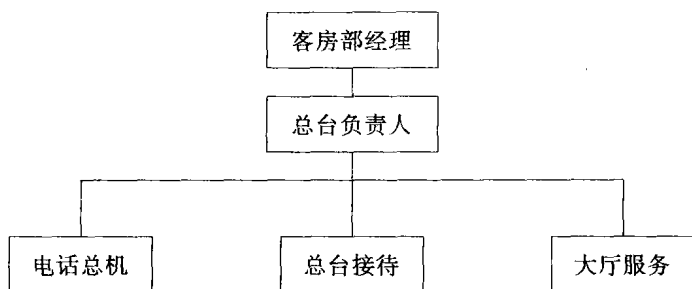


图1-3 小型饭店总台服务的组织机构

★注:图1-1、1-2、1-3系引自包伟英所著《旅馆前厅的运转与管理》一书第一章并稍做修改,特此说明并表示感谢。

总之,设置合理的前厅部,能迅速、准确地完成前厅部的各项工作。它既不会使人员忙不过来,也不会因分工过细而使有些简单的工作复杂化,或使部分前厅员工工作量不足。大型饭店前厅部的员工,应在部门内定期互换工作,以避免工作单调乏味,加强各工种之间的理解与合作。中、小型饭店前厅部或总服务台的员工,应尽可能地兼做数项工作。这样,一方面可以提高工作效率,节省人力;另一方面又能使员工的工作多样化、更富有挑战性,同时也是对员工的一种激励方式。

四、前厅部经理的主要职责

前厅部经理的主要职责如下：

1. 对总经理或房务经理负责，参加饭店部门经理会议、提供有关信息、协助总经理决策。
2. 制定前厅部工作计划，全面负责前厅部的管理工作，确保前厅各项服务达到饭店规定的标准。
3. 督导属下员工（特别是管理员和领班）的工作，负责前厅部员工的挑选、培训、评估、调动及提升等事宜。
4. 直接参与预订管理及出租率预测等工作。
5. 协调、联络其他部门，进行良好的沟通，确保前厅部各项工作顺利进行。
6. 负责重要客人（very important person，简称VIP）的接待。
7. 主持部门业务会议，决定部门内一切重要事宜。
8. 坚决执行上级指令，严格依照饭店的政策、制度和规定办事，以身作则。
9. 检阅并负责回复信件。

五、大堂副理的主要职责

大堂副理是饭店的一个非常重要的岗位，通常属于房务经理或总经理管辖，属管理员级（主管级），其主要职责如下：

1. 落实、检查贵宾抵店前的各项准备工作，协调各部门满足客人的特殊要求。
2. 代表总经理迎、送贵宾及团体客人。
3. 与相关部门合作，妥善处理客人的投诉，并尽可能地采取措施避免客人投诉。
4. 处理客人生病、火警、财物丢失、逃账等各种突发事件。
5. 出席各种例会，对改进服务与管理提出意见。

6. 巡回检查饭店各处,找出问题、采取措施,保证饭店的安全及高水准的服务质量。

7. 尽量发展与客人及不同部门员工的良好关系,保证工作的顺利进行。

8. 代表饭店慰问生病的住店客人。

六、前厅部各岗位的主要工作

前厅部各岗位的主要工作如下:

1. 接待处主要工作

该处主要负责接待各类客人入住,办理客人的入住登记和离店手续;为客人提供分房、换房及其他日常服务;控制房态,向各接待相关部门提供信息或下达指令等。

2. 订房处主要工作

该处负责接受或婉拒各类客人的订房,并办妥相应的手续;整理、记录订房资料并分类存档;统计、分析及预测各类订房数据,并及时提供给相关部门参考;妥善计划和控制超额订房的比例等等。

3. 行李处主要工作

该处负责接、送和寄存团体、散客的行李;递送饭店表单及客人留言、邮件;完成客人零星委托事项等。

4. 问讯处主要工作

该处负责分发与控制客房钥匙;解答客人的问讯、接受客人留言;分发客人邮件、接受客人订票等委托代办事项。

5. 总机房主要工作

总机房负责接转电话、提供电话叫醒及电话留言服务。

6. 商务中心主要工作

该中心负责客人传真收发、复印、打字等各项服务。

七、前厅内其他附设机构简介

1. 银行派驻机构

该机构是银行在饭店所设的网点,为客人提供外币兑换等服务。

2. 旅行社派驻机构

旅行社通常在前厅内设立柜台,为客人提供旅游信息、安排旅游线路、代订车船机票等服务。

3. 邮政部门派驻机构

该机构是邮政部门在前厅内所设网点,为客人提供邮政服务。

4. 民航及其他交通部门派驻机构

民航、铁路部门和出租汽车公司常在前厅内设点,提供订票及出租车服务。

5. 书店、精品屋等

这些机构系有关人员租用饭店大厅附近场地,提供服务、方便客人。

第三节 前厅部人员的素质要求

在饭店各部门中,前厅部对员工素质的要求是比较高的。前厅部的任务能否完成,主要取决于前厅部员工的素质能否达到工作要求。前厅部员工素质的高低,是饭店经营成败的一个重要因素。

一、品行与职业道德

前厅部员工首先必须品行端正、诚实且具有较高的修养及职业道德水平。前厅部的工作会涉及价格、现金及饭店营业机密,如果员工品行不正,就很容易利用饭店管理中的漏洞为个人谋取私利;如果员工修养不好,也很难提供高水平的服务。

二、服务意识

前厅部员工应具有良好的服务意识,随时为客人服务,并通过自己的细心观察,及时发现客人尚未提出的服务要求,并予以满足,以达到优质服务的水准。

三、基本素质

前厅部员工应具备下列基本素质:

1. 良好的语言基础

前厅部人员应该有良好的语言基础,首先必须具有良好的汉语表达能力及理解能力;普通话发音应准确,音质纯美、圆润动听;其次必须熟练地掌握一门以上的外语,并在听、说、读、写几个方面,特别是口语方面达到相当的水平;还应掌握一些常用的方言,如广州话、闽南话等,以便于更好地接待港、澳、台同胞。

2. 认真的工作态度

(1)及时向上级或同事准确地报告工作或传递信息。

(2)对前厅部工作有全面正确的认识。

(3)责任心强。

(4)对客人的需求反映敏捷。

(5)具有一定的灵活性。

(6)有创造性。

(7)有服从性。

(8)遇事冷静、不冲动,始终保持理智。

(9)爱护饭店财产、关心饭店利益。

3. 较广的知识面

前厅部职员必须对历史、地理、气候、金融;本地风景名胜、交通状况;外国风俗、宗教等方面的知识,有较全面的了解。

4. 端庄的仪表、举止