

普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版

饭店前厅客房服务与管理

HOTEL FRONT OFFICE AND HOUSEKEEPING OPERATIONS

(第二版)

陈乃法 吴梅 主编



高等教育出版社
Higher Education Press

普通高等教育“十五”国家级规划教材修订版

饭店前厅客房服务与管理

(第二版)

陈乃法 吴梅 主编

高等教育出版社

内容提要

本书是在普通高等教育“十五”国家级规划教材《饭店前厅客房服务与管理》的基础上修订而成的第二版教材。

全书分为前厅篇和客房篇两大部分。前厅篇主要阐述了前厅部概述、饭店大堂设计与前厅布局、前厅客房预订、前厅礼宾服务、前厅接待服务、前厅销售管理、前厅信息管理、前厅宾客关系管理、前厅部人力资源管理、前厅服务质量管理、前厅部的开业筹备以及新技术在前厅服务与管理中的应用等内容；客房篇主要介绍了客房部概述、清洁设备与清洁剂、清洁保养技术、饭店清洁保养工作的管理、洗衣技术、棉织品与制服的管理、客房部的对客服务、客房部的安全与劳动保护、客房部的费用控制、客房部硬件建设与客房部的开业筹备、客房部服务与管理发展趋势等内容。

本书内容全面、系统，吸收了国内外最新研究及行业实践成果，力求反映饭店业最新动态，突出对学生专业技术运用能力的训练和职业素质的培养，注重拓展学生专业思维和专业视野，充分体现了科学性、先进性、实用性和兼容性。

本书适合作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校旅游专业的教学用书，也可供五年制高职学校及相关从业人员使用。

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅客房服务与管理/陈乃法,吴梅主编. —2版.
—北京:高等教育出版社,2008.6
ISBN 978-7-04-024040-5

I. 饭… II. ①陈…②吴… III. ①饭店—商业服务—高等学校—教材②饭店—商业管理—高等学校—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 067880 号

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街4号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100120	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-58581000		http://www.hep.com.cn
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com
印 刷	北京嘉实印刷有限公司		http://www.landaco.com.cn
		畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787×1092 1/16	版 次	2003年8月第1版
印 张	24.25		2008年6月第2版
字 数	590 000	印 次	2008年6月第1次印刷
		定 价	32.70元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 24040-00

第二版前言

饭店管理专业是应用性专业,唯有贴近饭店运营管理的实际,才会有生命力。

为了出版切实符合饭店管理专业的发展和市场需求的高品质教材,我们在本书的修订过程中始终贯彻高职教育的改革精神,把握饭店管理专业课程的特点,体现现代职业教育的新理念,深度整合原教材内容,以学生为本,以知识为基础、以技能为核心,以管理为提升,力求精雕细琢,保持本教材的如下特色和优势:

1. 科学性。所引用标准属最新国家标准或饭店行业标准,所引用的资料和数据准确、可靠;反映饭店业尤其是前厅和客房运营管理的最新发展状况;注重拓展学生的思维与视野。

2. 先进性。重组、整合原教材内容,着眼于学生对饭店前厅客房新岗位群的诸多需要的现实,既注重阐述、化解有关前厅客房运营管理理论,又系统介绍有关前厅客房服务的实际内容。

3. 实用性。突出职业素养为先的特点,注重内容的实用性和方法的可操作性。以培养学生的职业素质与职业能力为本,遵循学生的认知规律,增强教学内容的实用性,方便教学效果的检查与评估。每章节后都专门安排了实践操作,让学生分组参加实践操作训练,并要求写出实践报告。

4. 兼容性。既兼顾社会劳动保障部门与行业管理部门颁布的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求,又高于其要求,力求使教材中的相关内容与其有效衔接。

本教材由南京旅游职业学院(原南京金陵旅馆管理干部学院)的陈乃法、吴梅担任主编。全书共分二十三章,修订分工如下:前厅篇的第一章至第十二章由吴梅执笔修订,客房篇的第十三章至第十六章、第十九章、第二十一章至第二十三章由陈乃法执笔修订,客房篇的第十七章、第十八章及第二十章由杭州师范学院的杨富荣执笔修订。

本教材在修订过程中得到了教育部、国家旅游局、江苏省旅游局等有关领导与专家的精心指导,编者所在院校的领导和同事也给予了热情的帮助,同时还参考了大量专家、同仁的相关文献,在此向他们一并表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中不当之处,祈望专家与读者不吝赐教。

编者

2008年4月

第一版前言

前厅与客房服务和管理是高等职业学校、高等专科学校、本科院校举办的二级职业技术学院等院校饭店管理专业的必修课程。

本教材具有如下两个特点：

第一，注重内容的实用性和方法的可操作性。本书的编写宗旨是：以培养学生的职业素质与职业能力为本，遵循学生的认知规律，增强教学内容的实用性，方便教学效果的检查与评估。每章后都专门安排了实践操作，让学生分组参加实践操作训练，并要求写出实践报告。

第二，充分反映和利用国内外现代的服务与管理理念，用现代的教学方法与教学手段组织教材。本书密切结合当前饭店业的发展需求和高等职业院校饭店服务与管理专业人才培养的需要，参考了国内、外同类教材，还配有 VCD 教学光盘，以期在实际教学中收到预期的效果。

本书由金陵旅馆管理干部学院的陈乃法、吴梅担任主编。全书共分二十三章，前厅篇的第一章至第八章由吴梅执笔，第九章至第十二章由金陵旅馆管理干部学院的崔凯执笔，客房篇的第十三章、第十四章、第十五章、第十六章、第十九章、第二十一章、第二十二章及第二十三章由陈乃法执笔，第十七章、第十八章及第二十章由杭州师范学院的杨富荣执笔。

本教材在编写过程中，得到了教育部、国家旅游局、江苏省旅游局等有关领导与专家的精心指导和热情帮助，编者所在院校的领导和同事也给予了热情帮助，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中问题与不足在所难免，祈望专家与读者不吝赐教。

编者

2003年2月

目 录

前 厅 篇

第一章 前厅部概述	3	第三章 前厅销售价格的控制	108
第一节 前厅部的工作任务	3	第四章 前厅销售的策略	111
第二节 前厅部的组织机构	7	第七章 前厅信息管理	116
第三节 前厅部的主要岗位职责	12	第一节 前厅管理信息系统	116
第四节 前厅部与其他部门的关系	18	第二节 前厅客情预测传递	126
第二章 饭店大堂设计与前厅		第三节 前厅报表制作与分析应用	128
布局	23	第四节 前厅文档管理	131
第一节 饭店大堂的风格类型与		第八章 前厅宾客关系管理	134
设计依据	23	第一节 良好宾客关系的建立	134
第二节 饭店大堂设计	25	第二节 宾客投诉的处理	137
第三节 前厅功能布局	33	第三节 客史档案的管理	139
第三章 前厅客房预订	36	第九章 前厅部人力资源管理	143
第一节 预订的方式与类型	36	第一节 前厅部的编制定员	143
第二节 客房预订的操作形式		第二节 前厅部员工的招聘与录用	147
及其程序	40	第三节 前厅部员工的培训	154
第三节 客房预订的失约行为		第四节 前厅部员工的考核与激励	160
及其处理	50	第十章 前厅部服务质量管理	167
第四章 前厅礼宾服务	55	第一节 前厅部服务质量的内容	167
第一节 迎送宾客服务	55	第二节 前厅部服务质量管理	171
第二节 行李服务	57	第三节 前厅部全面质量管理	174
第三节 “金钥匙”服务	63	第十一章 前厅部的开业筹备	181
第五章 前厅接待服务	66	第一节 前厅部开业筹备的内容	181
第一节 入住登记	66	第二节 前厅部的试运行	185
第二节 问讯服务	80	第十二章 新技术在前厅服务与	
第三节 前厅收银	86	管理中的应用	191
第四节 总机与商务中心服务	94	第一节 计算机技术在前厅服务与	
第六章 前厅销售管理	100	管理中的应用	191
第一节 前厅销售产品的分析	100	第二节 全球预订网络系统的应用	207
第二节 前厅销售价格的制定	102	第三节 智能卡的应用	209

客 房 篇

<p>第十三章 客房部概述 215</p> <p> 第一节 客房部的工作任务 215</p> <p> 第二节 客房部的组织机构 217</p> <p> 第三节 客房部的主要岗位职责 220</p> <p> 第四节 客房部与其他部门的业务关系 224</p> <p>第十四章 清洁设备与清洁剂 228</p> <p> 第一节 清洁设备 228</p> <p> 第二节 清洁剂 234</p> <p> 第三节 清洁设备与清洁剂的选择 238</p> <p>第十五章 清洁保养技术 243</p> <p> 第一节 地毯的清洁保养 243</p> <p> 第二节 石材的清洁保养 247</p> <p> 第三节 其他面层材料的清洁保养 251</p> <p> 第四节 客房的清洁保养 253</p> <p> 第五节 饭店卫生与防疫 257</p> <p>第十六章 饭店清洁保养工作的管理 264</p> <p> 第一节 清洁保养工作计划 264</p> <p> 第二节 合同清洁的管理 270</p> <p>第十七章 洗衣技术 278</p> <p> 第一节 洗衣基本原理 278</p> <p> 第二节 水洗技术 282</p> <p> 第三节 干洗技术 286</p> <p> 第四节 熨烫与去渍技术 288</p> <p>第十八章 棉织品与制服的管理 294</p> <p> 第一节 棉织品管理 294</p>	<p> 第二节 制服管理 298</p> <p>第十九章 客房部的对客服务 303</p> <p> 第一节 客房部对客服务的特点和要求 303</p> <p> 第二节 客房部对客服务的规范及要点 307</p> <p> 第三节 客房部对客服务的质量控制 322</p> <p>第二十章 客房部的安全与劳动保护 328</p> <p> 第一节 火灾与失窃的预防及处理 328</p> <p> 第二节 客房其他安全事故的处理 333</p> <p> 第三节 客房部的劳动保护 334</p> <p>第二十一章 客房部的费用控制 339</p> <p> 第一节 客房部的物资控制 339</p> <p> 第二节 预算与费用控制 345</p> <p>第二十二章 客房硬件建设与客房部的开业筹备 350</p> <p> 第一节 客房硬件建设 350</p> <p> 第二节 客房部的开业筹备 354</p> <p>第二十三章 客房部服务与管理发展趋势 363</p> <p> 第一节 组织机构及职责划分的发展趋势 363</p> <p> 第二节 客房设施及设计的发展趋势 366</p> <p> 第三节 科技产品进入客房 368</p> <p> 第四节 客房部的“绿色”措施 375</p>
<p>参考文献 378</p>	

前厅篇



第一章

前厅部概述



学习目标

通过本章的学习,学生应能够掌握前厅部的工作任务,了解前厅部组织机构的设置,掌握前厅部各岗位的工作职责,熟悉前厅部与其他部门的关系。

第一节 前厅部的工作任务

一、前厅部的概念

前厅部(Front Office)是为宾客提供各种综合服务的部门,负责招徕并接待宾客,销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务,协调饭店各部门的对客服务,为饭店高级管理决策层及各相关职能部门提供相关信息参考。前厅部通常由客房预订处、大厅/礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂值班经理/大堂副理等组成,其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂地段。前厅部虽不属饭店的主要营业部门,但其运转好坏将直接反映饭店的服务质量和管理水平,影响饭店的经济效益和市场形象。

二、前厅部工作的重要性

前厅部工作的重要性是与它所担负的职能任务相联系的,主要体现在以下六个方面:

第一,前厅部是饭店的营业窗口,反映饭店的整体服务质量。一家饭店服务质量和档次的高低,从前厅部的服务与管理中就可以反映出来。前厅被誉为饭店的门面,其是否“漂亮”,不仅取决于前厅大堂的设计、装饰、布置、灯光等设施的豪华程度、良好的饭店氛围,更取决于前厅部员工的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧以及服务特色等。

第二,前厅部是留给宾客第一印象和最后印象的所在地。前厅部是宾客(含潜在的宾客)第一次接触的部门,是给宾客留下第一印象的地方。宾客往往带着第一印象来评价饭店的服务质量。若第一印象好,即使宾客在店逗留期间遇有不如意的事情,也会认为这是偶尔发生、

可以原谅的;反之,若第一印象不好,饭店在宾客心目中的不良形象就很难改变,易形成恶性循环。此外,前厅部也是宾客与饭店最后接触的部门,是给宾客留下最后印象的地方,而最后印象在宾客脑海里停留的时间也最长。能否给宾客留下一种“依依不舍”的感觉,在很大程度上取决于前厅部员工的服务质量,否则,为宾客住店期间所提供的优质服务将事倍功半。

第三,前厅部是饭店的信息中心。有效的信息处理有利于提高饭店经营管理决策的科学性。前厅部不仅为宾客提供各种服务信息,而且也为饭店其他部门提供客情,为饭店管理机构提供反映经营情况和服务质量状况的数据和信息。例如,在国外一些饭店里,未来一个时期内房价的高低浮动是由管理者根据前厅部所提供的宾客预订信息来决定的。

第四,前厅部是饭店的神经中枢,负责联络和协调各部门的对客服务。前厅部如饭店的“大脑”,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息,都将直接影响饭店其他部门的服务质量。美国著名的饭店管理专家奥图尔先生曾形象地比喻“若将饭店比做车轮,则前厅部是该车轮的轴心”。其运作的效率将决定饭店前进的步伐。

第五,前厅部承担着推销客房及其他产品和服务的职责。前厅部不仅通过提供邮政、商务、电信、票务等服务直接获得经济收入,而且需协助饭店营销部积极主动销售饭店产品,提高饭店客房的出租率和平衡房价,以争取良好的客房经济效益。

第六,前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门。饭店服务质量的高低最终是由宾客做出评价的,评价的标准就是宾客的满意度。建立良好的宾客关系有利于提高宾客的满意度,赢得更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。而前厅部是宾客接触最多的部门,其员工与宾客接触频繁,最易获知宾客的需求,因此,应尽最大可能提高宾客对饭店的满意度,以建立良好的宾客关系。随着饭店的市场逐渐从卖方市场转入买方市场,饭店业的竞争日趋激烈,饭店开始越来越重视宾客的需求以及饭店与宾客之间的关系。在这种情况下,前厅部工作尤其显得重要。

三、前厅部的任务

(一) 推销客房

前厅部的首要任务是推销客房。客房是饭店销售的主要产品。客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。美国的PKF国际咨询公司有关世界范围饭店经营情况的统计资料显示:客房营业收入占全饭店营业收入的平均比例为58.6%,而餐饮营业收入所占的比例为31.6%,电话与其他经营收入所占比例为9.8%。在我国的涉外旅游饭店中,客房营业收入占全饭店营业收入的比例为48.17%,而餐饮营业收入所占的比例为32.52%,商品与其他经营收入所占的比例为19.31%。饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。因此,前厅部的全体员工应全力以赴,按饭店制定的价格政策,推销出更高档次和更多数量的客房。销售客房通常包括以下四项程序:

- (1) 受理宾客预订。
- (2) 接待未预订客房而直接抵店的零散宾客(Walk-in Guests)。
- (3) 办理宾客的入住登记手续(Check-in)。
- (4) 分配房间,确定房价。

（二）提供信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,它包括饭店经营的外部市场信息(如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、宾客的消费需求与心理、人均消费水平、年龄结构等)和内部管理信息(如出租率、营业收入、宾客投诉、客情预测、宾客住店/离店以及在各营业点的消费情况等)。前厅部不仅要有意识地收集这类信息,而且要对其进行加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,搞好对客服务。同时,前厅部还应为宾客提供饭店内外有关活动的信息(如有关日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等)和饭店所在地、所在国的信息等。因此,前厅部应努力收集资料,并与饭店其他部门共享信息资源,为宾客提供出色的服务。

（三）协调对客服务

作为饭店业务活动的中心,前厅部必须在宾客与饭店其他部门之间牵线搭桥,协调前台、后台之间的对客服务。例如,当住客向前厅部投诉客房内没有热水供应时,前厅员工必须立刻与工程部联系检修事宜。总之,前厅部一旦察觉到宾客有任何不满或担忧,就应及时与相关部门协调,采取措施,尽快解决问题,让宾客愉快地享受住店生活。

（四）及时、准确地显示客房状况

饭店客房状况是指饭店客房的使用情况,通常分为长期和短期两类。及时、准确地显示客房状况的目的是为了使饭店最大限度地利用客房这一饭店最大的获利产品。因此,为销售客房而提供迅速、准确的客房状况是前厅部的又一项任务。前厅部常常利用客房预订汇总表(Room Reservation Chart)或计算机来显示客房的长期状况(预订状况),用客房状况显示架(Room Rack)或计算机来显示客房的短期状况(瞬间状况)。前厅部应及时、准确地显示客房使用情况,以便进行客房销售。

（五）建立、控制客账

为方便宾客、促进消费,绝大多数饭店采用的均是向登记入住的宾客提供一次性结账服务的方式。所以,前厅必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经宾客签字的客账资料,并及时记录、累计及审核宾客的各项欠款,确保客账账目的准确无误。同时,为离店宾客办理结账、收款或转账服务事宜。建立、控制客账的目的是为了记录和监视宾客与饭店之间的财务关系,以保持饭店的良好信誉度和保证饭店应有的经济效益。

（六）提供各类前厅服务

前厅部除协调饭店对客服务外,本身还担负着直接为宾客服务的繁重任务,如在机场、车站或在饭店大门迎送宾客的服务,行李服务,问讯、邮件、留言服务,分发/保管客用钥匙及处理投诉的服务,贵重物品的寄存服务以及通过电话总机所提供的各项服务。

（七）建立客史档案

客史档案是以宾客姓名字母顺序排列的有关宾客的主要资料,例如有关宾客的个人情况资料,每次住店期间的爱好、习惯、所需的特殊要求、投诉等。这些资料是饭店向宾客提供周到的、具有针对性的、个性化服务的依据,也是饭店加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高饭店客房销售能力的信息来源。

四、前厅部员工的必备素质和要求

前厅部员工代表整个饭店接待每一位客人,良好的外部形象(包括仪表、仪态、气质、风度等)

能使客人感到愉悦并留下美好的印象。前厅部员工要有成熟而健康的心理,能以强健和豁达的心态处世;与他人相处,能遵循平等和双赢的原则;在与他人交往中,善用选择和诱导的艺术;能自觉地进行自我沟通和自我整合,避免自我疏远和自我挫败。前厅部员工应机智灵活,善于应变,以妥善处理日常所面临的复杂事务,发挥好神经中枢的作用。前厅部员工必须懂得社会学、旅游心理学、民俗学、销售学、管理学、法学等知识,以接待具有不同职业、身份、文化背景、风俗习惯和社会阶层的客人,提供个性化的优质服务。前厅部员工应善于聆听,只有会听,才能领会、理解客人的需求,才能有针对性地满足客人的需求,处理问题才能通情达理。前厅部员工要有过硬的语言表达能力。除普通话外,前厅部员工必须会说一两门外语(英语为必备语种)。在与客人进行语言交流的过程中,要学会运用语言艺术。前厅部员工也应掌握一定的推销技巧,尽可能地推销出饭店的产品和服务。同时,应善于控制自己的情绪,绝不能随客人的情绪波动而与之争吵,在推销过程中失态。前厅部员工应具备娴熟的业务技能,真正做到服务效率高、讲究时效。如一名接待员应在3分钟内为客人办理完入住手续;问讯员提供访客查询服务不超过3分钟;邮件分送不超过30分钟;钥匙收发不超过15分钟;话务员转接电话遇有占线或无人接听时,应及时向客人解释、请客人等候,等候时间每次不超过45秒等。前厅部员工在进入岗位开展对客服务之前,必须先检查自身的仪表仪容,确保符合标准要求,具体内容如下:

(1) 发型美观大方,梳理整齐。男员工发际线侧不过耳,后不过领;女员工长发需用深色发卡束起,不得披肩和加其他头饰。头发常洗,不得有头屑。

(2) 面容清洁。男员工经常修面,不留胡须;女员工化淡妆,不可浓妆艳抹。

(3) 手部保持清洁,修剪指甲,女员工不许涂指甲油。

(4) 不可戴戒指、项链、耳饰、手链等饰物。

(5) 上岗必须穿饭店规定的制服及鞋袜,男员工穿黑色袜子,女员工穿肉色丝袜。

(6) 服装须熨烫平整、纽扣齐全、干净整洁,服务工号牌端正地佩戴在左胸处。

(7) 皮鞋保持清洁光亮。

(8) 应经常洗澡,身上无异味,保持皮肤健康。

前厅部员工应讲究礼貌礼节。前厅部员工称呼客人时应恰当使用称呼礼节,最好能用“先生”、“太太”、“女士”、“小姐”等词语称呼客人,并问候客人。前厅部员工说话时语气应温和耐心,双目注视客人,并及时给予应答。若对客人的问话听不清时,应主动说:“对不起,请您再说一遍好吗?”若对客人的问题一时答不上,应先致歉再查询,比如可以说:“对不起,请稍候。”若客人对回答表示感谢时,应说:“别客气,不用谢。”前厅部员工应始终注意保持环境安静,不可大声喧哗、哼唱歌曲、聚众开玩笑等。回应客人招呼时不要高声回答,可点头或打手势示意领会。如逢客人座谈、开会或会见时须接听电话,应走到客人身边轻声招呼客人或请其出场,并用手指示电话所在处。前厅部员工与客人交流时,应注意要与客人保持有效的距离(0.8~1米)。通常,人际交往距离有四类:亲密区(0.15~0.46米)、个人区(0.46~1.2米)、交往区(1.2~3.6米)和公众区(3.6米之外)。在交流过程中,不得与客人开玩笑、打逗、过分随意,也不得与客人过分亲热,应严格把握好分寸。注意保护客人的隐私权,以免引起误会。前厅部员工一般不要接受客人赠送的礼物。若不收有可能失礼时,应表示谢意,并按饭店部门有关规定处理。

饭店的大堂设计应体现饭店经营的灵魂与文化,创造出特色,有效避免简单仿效、趋于雷同的后果;前厅的布局应科学合理,方便前厅的对客服务。前厅部员工的综合素质极为重要,尤其需要具有成熟而又健康的心理素质。

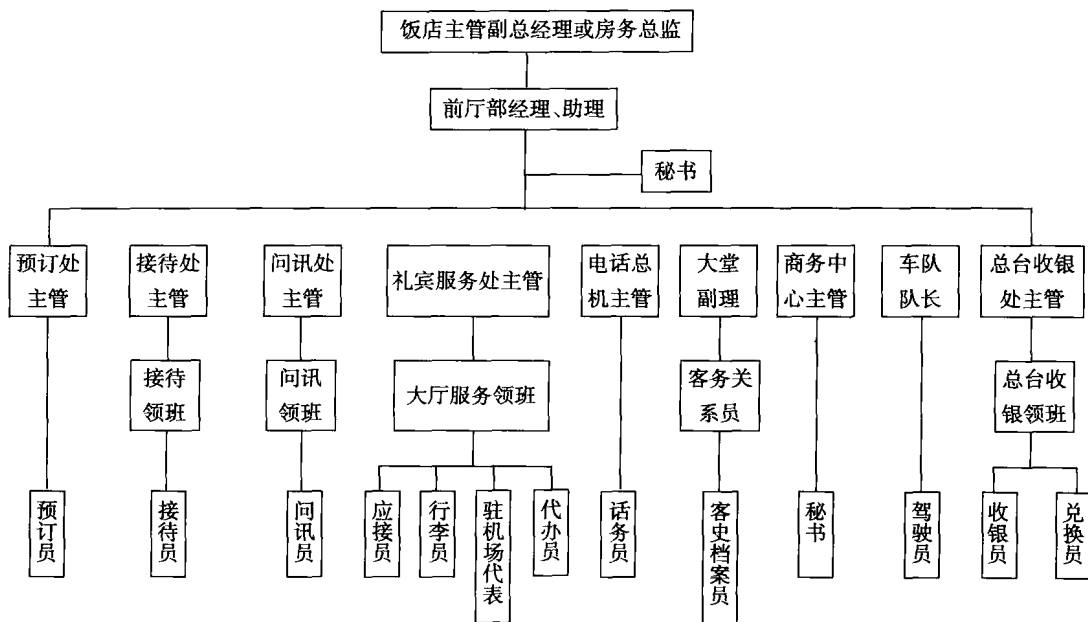


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构图

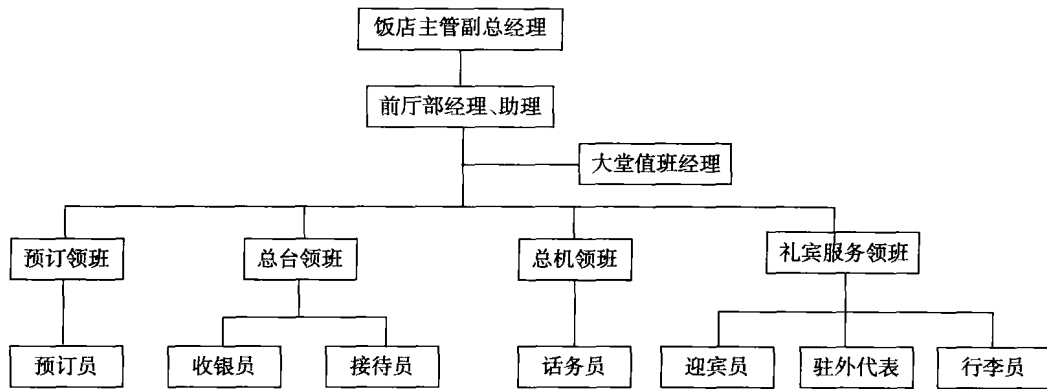


图 1-2 中型饭店前厅部组织机构图

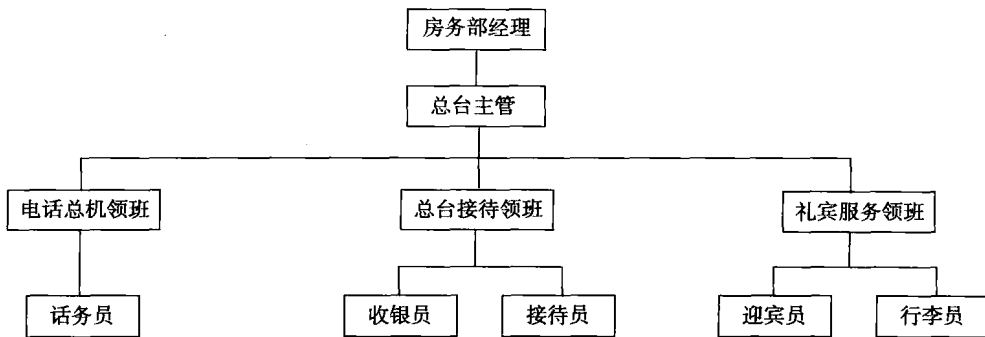


图 1-3 小型饭店总台组织机构图

三、前厅部下属各机构主要业务范围

为确保前厅对客户服务全过程(Guest Cycle)优质、高效,前厅部下属各机构应各司其职,通力合作。前厅对客户服务全过程(见表1-4)始于潜在的宾客与饭店的第一次接触,终于客史档案的建立。整个过程均围绕前厅部的首要任务——销售客房而展开,故将其细分为售前期(Pre-sale)、售中期(Point-of-sale)和售后期(Post-of-sale)三个阶段,在每个阶段中,前厅部各岗位应履行各自的职责(见表1-1)。

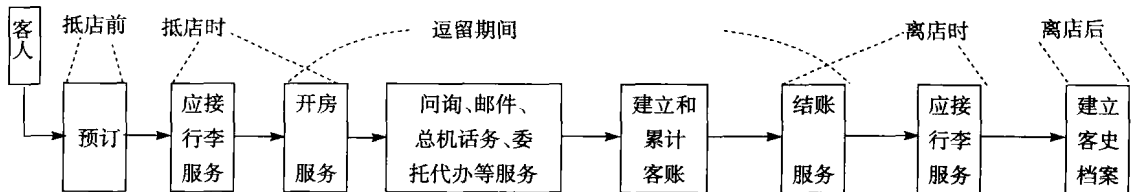


图 1-4 宾客与前厅的接触过程

表 1-1 前厅运行三阶段及其主要任务

售前服务	远程询问服务,如电话、传真、信函、互联网咨询等
	各种预订服务,如散客预订客房、团体客人预订客房等
	迎接非住店客人,如参加宴会的客人等
售中服务	抵店时:迎接客人、应接行李、登记入住等
	逗留期间:问讯、邮件、委托代办、客账管理、总机话务服务等
	离店时:退房结账、行李服务、相关离店服务等
售后服务	建立客史档案
	与宾客保持联系,如节假日信函问候等

(一) 客房预订处(Room Reservation)

随着饭店业竞争的加剧和市场开拓力度的加大,客房预订的职能逐渐从前厅部剥离出来,转而归属营销部,这是现代饭店预订处运营职能提高的具体表现之一。传统意义上,客房预订处的主要业务范围包括:

- (1) 负责饭店的预订业务。
- (2) 受理并确认各种来源的预订,处理预订的更改、取消。
- (3) 密切与接待处的联系,提供最新的预订信息。
- (4) 参与客情预测,及时提供 VIP(贵宾)、团队、会议抵店信息。
- (5) 参与前厅部对外预订业务谈判及签订合同。
- (6) 制作(每月、半月、一周和次日)预订报表,参与制作全年客房预订计划。
- (7) 确保预订系统的准确性,完善预订记录和档案程序。

(二) 接待处(Reception/Check-in/Registration)

接待处业务包括:

- (1) 推销客房,接待住店宾客(包括团体宾客、散客、常住宾客、预订宾客和零散宾客),办理入住登记手续。
- (2) 准确控制客房状态(Room Status),有效排房。

- (3) 掌握住房动态及信息资料,协调对客服务。
- (4) 积极参与饭店各项促销活动(如餐饮营业推广月等)。
- (5) 确定宾客的付款方式,建立客账。
- (6) 制作客房营业日报表及其他统计分析报表。

(三) 问讯处(Information/Inquiry)

其主要职责有:

- (1) 掌握住客动态及信息资料,解答宾客问讯。
- (2) 处理宾客邮件、留言。
- (3) 接待访客。
- (4) 分发和保管客房钥匙。
- (5) 积极参与饭店各项促销活动。
- (6) 协调对客服务。

(四) 前厅收银处(Front Office Cashier/Check-out)

前厅收银处在组织机构上通常隶属于饭店财务部,但工作地点位于饭店大堂,直接参与对客服务。前厅收银处在对客服务环节上与接待处、问讯处和预订处有着不可分割的联系,对服务质量有着共同标准。一些饭店鼓励前厅部参与、协助对前厅收银处员工的管理和考核,实行双重管理。前厅收银处主要业务包括:

- (1) 受理入住饭店宾客的预付担保手续。
- (2) 提供宾客消费构成的信息资料,建立数据库。
- (3) 提供外币兑换服务。
- (4) 管理住店宾客的账卡。
- (5) 密切与饭店各营业点收款员的联系,催收、核实账单,监督宾客的赊账限额。
- (6) 夜间审核全饭店的营业收益情况,制作全饭店当日营业报表(有些饭店专设夜间审记员专门从事此项工作)。
- (7) 为住客提供贵重物品的寄存和保管服务。
- (8) 办理离店宾客的结账手续(Check-out)、收回客房钥匙、核实宾客信用卡等。
- (9) 负责应收账款的转账。

(五) 大厅/礼宾服务处(Bell Service/Concierge)

大厅/礼宾服务处一般由礼宾服务主管、领班、驻机场代表、迎宾员、行李员、委托代办员等组成(在一些大型豪华型饭店特设有“金钥匙”),其主要职责有:

- (1) 在门厅或机场、车站迎送宾客。
- (2) 负责宾客的行李运送与寄存,并确保行李安全。
- (3) 引领宾客进房并介绍服务设施、服务特色。
- (4) 分送客用报纸、宾客信件与留言。
- (5) 在饭店公共区域提供找人服务。
- (6) 代客召唤出租车,协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠,确保饭店门厅入口处的道路畅通和安全。
- (7) 回答宾客问题,并为宾客指引方向。
- (8) 传递饭店有关通知单。