

新 编

现代酒店前厅人员

培训与星级服务标准



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
QIANTING RENYUAN
PEIXUN YU XINGJI FUWU BIAOZHUN

本书以管理理论为重点，结合表格等工具形式，紧紧围绕现代酒店的管理要求和服务标准，系统全面地对前厅部的任务和职能、主管领班的工作要求、前台主管人员的工作要求、服务台人员的工作要求、接待处的服务技能要求与标准、前厅部主管领班工作常用表格等都作了具体的介绍。

 中国纺织出版社

新 编

现代酒店前厅人员

培训与星级服务标准



文 通 / 主编

XINBIAN XIANDAI JIUDIAN
QIANTING RENYUAN
PEIXUN YU XINGJI FUWU BIAOZHUN

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书以管理理论为重点,结合表格等工具形式,紧紧围绕现代酒店的管理要求和服务标准,系统全面地对前厅部的任务和职能、主管领班的工作要求、前台主管人员的工作要求、服务台人员的工作要求、接待处的服务技能要求与标准、前厅部主管领班工作常用表格等都作了具体的介绍。本书的突出特点是内容充实具体、易于操作、便于掌握。

图书在版编目(CIP)数据

新编现代酒店前厅人员培训与星级服务标准/文通主编.

—北京:中国纺织出版社,2008.6

ISBN 978-7-5064-4917-5

I. 新… II. 文… III. 饭店—商业服务 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第038305号

策划编辑:李秀英 祝秀森 特约编辑:曹 华

责任印制:陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2008年6月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16

字数:323千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

目 录

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部在酒店中的地位	(1)
一、前厅部的作用	(1)
二、前厅部的任务	(1)
三、前厅部的职能	(2)
四、前厅部主要设备	(3)
第二节 前厅部员工的素质要求	(4)
一、必须品行端正、正直	(4)
二、具有良好的服务意识	(4)
三、要有敬业乐业精神	(4)
四、要有流畅的语言表达能力	(4)
五、要精神饱满、举止得体	(4)
六、要富有幽默感	(4)
第三节 前厅部员工的岗位职责	(5)
一、前厅部经理岗位职责	(5)
二、前厅部值班经理岗位职责	(6)
三、前厅部副经理岗位职责	(6)
四、大堂经理岗位职责	(6)
五、前台主管岗位职责	(7)
六、前台文员岗位职责	(8)
七、预订员岗位职责	(8)
八、接待员岗位职责	(8)
九、迎宾主管岗位职责	(9)
十、迎宾员岗位职责	(9)
十一、行李员岗位职责	(9)
十二、总台夜班岗位职责	(10)
十三、核账员岗位职责	(10)
十四、话务员岗位职责	(11)
第四节 大堂经理常用规范管理表格	(13)

一、酒店补配钥匙申请表	(13)
二、大堂经理值班记录表	(14)
三、贵宾呈报表	(14)
四、顾客意见咨询记录表	(15)
五、顾客报失登记表	(15)
六、失物招领单	(16)
七、鲜花/水果篮通知单	(16)
八、大堂经理工作月报表	(17)
第二章 前厅礼宾接待星级服务标准	(18)
第一节 应接服务	(18)
一、应接服务要求	(18)
二、迎客服务	(18)
三、送行服务	(18)
四、门厅应接员的其他日常服务	(19)
五、店外应接服务	(19)
第二节 涉外迎宾服务标准	(19)
一、迎接外宾的礼仪	(19)
二、见面的礼仪	(22)
三、交谈的礼仪	(25)
四、馈赠的礼仪	(26)
五、娱乐的礼仪	(29)
第三节 行李服务	(32)
一、散客抵店时的行李服务程序	(32)
二、散客离店的行李服务程序	(33)
三、团队抵店的行李服务	(33)
四、团队离店的行李服务程序	(34)
五、行李存取服务程序	(34)
六、无行李运送时行李员的注意事项	(35)
第四节 行李服务工作的管理	(35)
一、行李处领班的职责	(35)
二、行李处领班的工作程序	(36)
三、行李处主管的职责	(36)
四、行李处主管的工作程序	(36)
五、行李房的管理	(37)

六、散客团体抵离店的行李服务应注意的问题	(37)
第五节 行李服务规范管理表格	(38)
一、散客行李寄存记录表	(38)
二、团体行李寄存记录表(一)	(39)
三、团体行李寄存记录表(二)	(40)
四、换房行李登记表	(41)
五、补领行李申请单	(42)
六、行李员工作任务记录单	(42)
七、行李服务台交代事项处理簿	(43)
第六节 派送服务	(44)
一、派送员的服务职责	(44)
二、商务中心函件派送程序	(44)
三、留言派送程序	(44)
第七节 电话总机服务标准	(44)
一、机房设备用品	(44)
二、机房话务人员	(44)
三、接转电话服务	(45)
四、长途电话服务	(45)
五、电话传呼服务	(45)
六、代客留言与叫醒服务	(45)
七、紧急情况充当临时指挥中心	(46)
八、服务协调配合	(46)
第八节 车队服务规范管理表格	(46)
一、出车记录单	(46)
二、预约订车申请单	(47)
三、行车登记表	(48)
四、车辆使用计费单	(49)
五、车辆维修单	(49)
六、行车路单	(50)
七、各部门月用车统计	(51)
八、车辆使用记录表	(52)
九、月份各车用油报表	(53)
十、车辆例保单	(54)
十一、车辆维修验收单	(55)

第三章 总台接待工作与服务标准	(56)
第一节 总台接待服务	(56)
一、总台接待服务工作的内容	(56)
二、接待前的准备工作	(56)
三、接待散客的服务标准	(56)
四、接待常客和贵宾的服务标准	(58)
五、接待团队的服务标准	(58)
六、VIP 车队接团服务	(59)
七、接待无预订客人的服务标准	(60)
八、柜台接待协调配合	(60)
九、前厅部常用术语英汉对照表	(60)
第二节 接待服务工作的管理	(66)
一、接待处主管的职责	(66)
二、接待处领班的职责	(66)
三、接待处主管的工作要点	(66)
四、客房状况控制	(67)
五、客房分配的次序和技巧	(68)
六、确定房价	(69)
七、确定付款方式	(69)
八、发给客人房卡	(69)
九、引领客人进房	(70)
十、将有关信息输入电脑	(70)
第三节 电梯服务	(70)
一、一般客人乘梯服务	(70)
二、重要客人乘梯服务	(70)
第四节 账务服务	(71)
一、前厅账务服务的重要性	(71)
二、前厅审计	(71)
三、前厅客账管理的内容	(71)
四、夜间核账	(72)
第五节 总服务台接待礼仪	(72)
一、总服务台接待礼仪	(72)
二、接待问讯礼仪	(73)
三、预订礼仪	(74)
四、住宿登记礼仪	(75)

五、委托代办服务礼仪	(76)
六、场站接待服务礼仪	(77)
七、商务中心服务礼仪	(78)
第六节 总台接待常用规范管理表格	(79)
一、接待通知单	(79)
二、预期抵店顾客名单	(80)
三、预期离店顾客名单	(81)
四、重要客人预报表	(82)
五、旅客住宿登记单	(83)
六、散客进店登记表	(84)
七、散客离店登记表	(85)
八、境外人员临时住宿登记表	(86)
九、境外团队人员名单	(87)
十、团队接待通知单	(88)
十一、VIP 接待规格审批表	(89)
十二、VIP 接待账务处理审批表	(90)
十三、VIP 预订/礼品申请单	(91)
十四、免费房、宾馆酒店同行业房申请单	(92)
十五、水果/鲜花出入日报表	(92)
十六、物品转递记录	(93)
十七、酒店加床通知单	(94)
十八、酒店延长退房通知书	(95)
十九、住客通知	(96)
二十、留言	(96)
二十一、退房登记表	(97)
二十二、逾期未离店顾客催办交接表	(98)
二十三、房间钥匙跟踪表	(99)
二十四、顾客房门未锁提醒留言	(100)
二十五、离店通知书	(100)
二十六、房门反锁申请表	(101)
二十七、七天住房预计表	(102)
二十八、房间调查报告表	(102)

第四章 客房预订与委托代办事务服务标准

第一节 客房预订服务标准

一、客人来店预订服务标准	(103)
二、电话订房服务标准	(103)
三、电传、传真、信函订房服务标准	(103)
四、预订抵店客人情况报告	(104)
五、特殊预订服务	(104)
六、预订客人接送服务	(105)
第二节 客房预订方式、种类及程序	(105)
一、预订的方式	(105)
二、预订的种类	(107)
三、预订前的准备工作	(108)
四、受理预订与确认预订	(109)
五、订房的变更与取消	(110)
六、客人抵店前的准备工作	(110)
第三节 团队预订	(111)
一、接待观光全包旅行团队的预订	(111)
二、接待会议团队的预订	(111)
第四节 客房预订服务的管理	(112)
一、预订处主管的职责	(112)
二、预订处领班的职责	(113)
三、超额预订的处理	(113)
四、客房卖重的处理	(113)
五、客房预定的取消	(113)
六、换房的处理	(114)
第五节 客房预订常用规范管理表格	(115)
一、前台交接班登记表	(115)
二、订房申请表	(116)
三、订房确认书	(117)
四、客户档案卡	(118)
五、婉拒预订的致歉词	(119)
第六节 委托代办事项服务标准	(120)
一、查询服务	(120)
二、留言服务	(120)
三、叫醒服务	(121)
四、文书服务	(121)
五、挂拨长途电话服务	(122)

六、客房钥匙管理	(122)
七、物品转交服务	(122)
八、自行车租用服务	(123)
九、问讯处服务协调配合	(123)
第七节 委托代办服务的岗位职责	(124)
一、委托代办主管的岗位职责	(124)
二、委托代办领班的岗位职责	(124)
第五章 前台收银工作管理与服务标准	(125)
第一节 前台收银工作管理	(125)
一、客账记录的要求	(125)
二、收银处早班操作规范	(126)
三、收银处中班操作规范	(126)
四、收银处晚班操作规范	(126)
五、夜间核账的工作程序	(127)
六、核查收款报表时的注意事项	(127)
第二节 前台收银服务标准	(128)
一、散客预付款的收取	(128)
二、团队预付款的收取	(128)
三、散客的结账	(129)
四、团队和单位的结账	(129)
五、缴纳当日营业款	(129)
六、客用贵重物品保险箱的使用与管理	(129)
七、客账管理要求	(130)
八、外币兑换服务与管理	(131)
第六章 总机服务工作规范与服务标准	(133)
第一节 总机服务项目与服务程序	(133)
一、电话转接服务与服务程序	(133)
二、挂接国际、国内长途电话服务与服务程序	(133)
三、电话留言服务与服务程序	(133)
四、叫醒服务与服务程序	(134)
第二节 总机服务的管理	(134)
一、总机室领班的职责	(134)

二、总机室主管的职责	(135)
第三节 电话总机服务规范管理表格	(136)
一、长途电话开通记录表	(136)
二、部门长途电话签认表	(137)
第七章 商务中心规范管理与服务标准	(138)
第一节 商务中心员工岗位职责	(138)
一、商务中心主管岗位职责	(138)
二、商务中心领班岗位职责	(138)
三、商务中心文员的岗位职责	(139)
四、商务中心票务员的岗位职责	(139)
五、商务中心服务员岗位职责	(139)
六、商务中心员工的素质要求	(140)
第二节 商务中心服务标准	(140)
一、客人入住服务工作标准	(140)
二、欢迎茶服务工作标准	(141)
三、早餐服务工作标准	(141)
四、鲜花、水果服务工作标准	(142)
五、下午茶服务工作标准	(142)
六、鸡尾酒服务工作标准	(142)
七、结账程序	(143)
第三节 商务中心规范管理表格	(143)
一、商务中心设备出租通知单	(143)
二、商务中心综合服务单	(144)
三、商务中心借用表	(145)
四、商务中心收入控制表	(146)
五、商务中心营业日报表	(147)
第八章 会议工作程序服务标准	(148)
第一节 会议服务概述	(148)
一、会议室的分类	(148)
二、主席台的服务工作	(148)
三、晚会的服务工作	(148)
第二节 会议优质服务操作流程	(149)

一、掌握会议情况	(149)
二、会前准备	(149)
三、入场时迎接服务	(149)
四、对主席台上参会人员的服务	(150)
五、会议进行中的服务	(150)
六、会议结束时的服务	(150)
七、整理清洁会场	(151)
八、记录填报	(151)
第三节 重要会议的组织与服务标准	(151)
一、安全组的主要任务	(151)
二、接待组的主要任务	(152)
三、前厅服务组的主要任务	(152)
四、住房分配组的主要任务	(152)
五、财务组的主要任务	(153)
六、疏散住客组的主要任务	(153)
七、客房服务组的主要任务	(153)
八、会场服务组的主要任务	(153)
九、餐饮服务组的主要任务	(154)
十、电话服务组的主要任务	(154)
十一、后勤保障组的主要任务	(155)
第九章 前厅部营销与应收款工作服务标准	(156)
第一节 确定定价的目标与方法	(156)
一、确定定价目标	(156)
二、制定客房合理价格的方法	(157)
第二节 前厅部的营销管理	(158)
一、前厅部销售经理的主要职责	(158)
二、营销日常管理	(159)
三、营销资料管理	(159)
四、电话销售实务	(160)
五、电话销售技巧	(164)
六、直接通信推销	(169)
七、直接通信客户名单的制定	(170)
八、制定客户通信名单的注意事项	(172)
九、保持客户名单有效的方法	(172)

十、直接通信函件的设计与目标的确立	(172)
十一、关注推销焦点	(173)
十二、系列的通信	(174)
十三、招揽的系列函件	(174)
十四、随函附件	(176)
十五、邮件发送的时间	(177)
十六、利用宾馆设施进行店内推销	(177)
十七、网上宣传技巧	(179)
十八、网上推销礼节	(181)
十九、克服网上推销障碍	(182)
第三节 前厅部营销创新管理	(183)
一、产品创新	(183)
二、理念创新	(185)
三、手段创新	(186)
四、前厅部营销规范管理表格	(188)
第四节 前厅部应收款工作服务标准	(192)
一、应收款的回款技巧	(192)
二、应收款的回款管理	(198)
第十章 客户关系规范管理与服务标准	(201)
第一节 客户关系管理概述	(201)
一、客户关系管理的内容	(201)
二、客户关系管理的方法	(202)
第二节 大客户关系管理技巧	(204)
一、正确处理与大客户的关系	(204)
二、大客户关系管理技巧	(205)
三、对大客户议价管理	(206)
第三节 客户异议处理技巧	(207)
一、客户异议概述	(207)
二、处理客户异议的原则	(211)
第四节 化解客户抱怨技巧	(214)
一、客户抱怨原因分析	(214)
二、客户抱怨处理的方法	(215)
第五节 客户关系规范管理制度	(216)
一、散客结账服务操作制度	(216)

二、宾客纠纷处理制度	(217)
三、客人与服务员纠纷处理制度	(217)
第十一章 前厅部服务标准与管理制度	(218)
第一节 前厅部礼仪服务标准	(218)
一、礼貌和礼貌修养	(218)
二、树立正确的服务观念	(222)
三、要有良好的服务意识	(223)
四、员工礼仪礼貌服务守则	(224)
第二节 前厅部规范管理制度	(226)
一、总台值班制度	(226)
二、婉拒预订管理制度	(227)
三、接待处管理制度	(227)
四、文书服务管理制度	(228)
五、客人延迟退房处理制度	(228)
六、传真、书信来往和签订合同制度	(229)
七、大型活动操作制度	(229)
八、受理客房加床制度	(230)
九、受理客人转房制度	(230)
十、坏房及无法分配房管理制度	(231)
十一、受理客人续住制度	(231)
十二、申报住宿登记制度	(232)
十三、房间钥匙管理制度	(232)
十四、前台交班本管理制度	(233)
十五、前台规章制度	(233)
十六、客人投诉处理制度	(234)
十七、接待重要客人操作制度	(234)
十八、查询客人房号制度	(235)
十九、问询代办服务操作制度	(235)
二十、票务服务管理制度	(236)
二十一、办理叫醒服务制度	(236)
二十二、邮件处理制度	(236)
二十三、代发信函邮寄管理制度	(237)
二十四、前厅收银操作制度	(237)
二十五、团体、长包房结账操作制度	(239)

12 新编现代酒店前厅人员培训与星级服务标准

二十六、遗失物品处理制度	(239)
二十七、行李寄存制度	(240)

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部在酒店中的地位

前厅部是酒店(饭店)整个业务的中心部位。办好前厅部,能够协调、推动酒店各部门的工作,提高酒店声誉,创造良好的经济效益。

一、前厅部的作用

前厅部为客人的服务包括从客人抵店前的预订到离店结账,贯穿于宾客与酒店交往的全过程。同时,前厅部还要将客情信息通报有关部门,共同协调全酒店的对客服务。所以说,前厅部不仅直接为宾客办理服务业务,而且是承接宾客服务要求,组织和调度全酒店服务活动的中心。

前厅部作为酒店的中心能收集到与整个酒店有关的经营管理的各种信息,并对其进行整理和分析,向管理机构提供反映真实情况的数据和报表。作为酒店管理机构的参谋和助手,前厅部还定期向上级提供咨询意见,以作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

前厅部的服务质量和管理水平是反映酒店总体经营水平的窗口。前厅部和前厅部工作人员的素质将会给宾客留下深刻的第一印象和最后印象。因此,前厅部的管理是酒店管理的重点。

二、前厅部的任务

前厅部在酒店中应承担的主要任务有:

(1)积极推销酒店产品——客房。接受宾客预订客房或其他设施,办理预订手续,制作预订报表,联络客源机构,整理预订资料。

(2)为宾客提供优质高效的住店接待服务。接待宾客,办理入住手续,分派房间,负责对内联络,掌握客情房间状态,保存宾客住店情况的有关资料。

(3)向客人提供各类前厅服务。前厅部除了承接客房预订、办理入住登记手续外,还必须准确及时地为客人提供邮件、问讯、留言、电话、钥匙、商务、退房结账、行李及委托代办等系列服务。

(4)收集、加工、处理和传递有关经营信息。前厅部收集、加工、处理和传递的有关经营信息,包括酒店经营的外部市场信息(如旅游业发展状况,国内及世界经济信息,游客的消费心理等)和内部管理信息(如开房率,营业收入及客人的投诉、表扬,客人的住店、离店、预订以及在有关部门的消费情况等)。前厅部不仅要收集这类信息,而且要对其加工、整理,并将其传递到客房、餐饮等酒店经营部门和管理部门。

(5)做好与其他各部门之间对客服务的业务关系协调。要准确无误地向各部门发出有关到客情况、宾客需求、宾客投诉的最新信息,并检查和监督落实情况;密切配合各部门向宾客提供最佳服务。

(6)控制客房状况。酒店客房的使用状况是由总台控制的。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率及对客人的服务质量。

(7)负责全店宾客一切消费的收款业务。要与各消费点的账务人员保持密切联系,接受各营业部门转来的客账资料,核实催收账单和欠款。夜间进行全店业务收益的累计和审计,制作表格,保持准确的客账账目。

(8)建立客户档案,记录客人在店期间的主要情况及数据。

三、前厅部的职能

前厅部的的主要工作目标,是尽最大可能推销酒店客房和其他产品,并协调酒店各部门对客服务,使酒店获得理想的经济效益。其具体职能如下:

(1)推销客房。客房销售收入是酒店主要的经济来源,酒店常以客房销售数量及其平均房价来衡量前厅部员工的工作绩效。

前厅部开拓多种渠道接受客房预订业务;还要向未预订而直接抵店的散客推荐客房,确定房价,分配客房,办理入住登记手续。

(2)建立客账。为了方便住店客人,酒店为客人提供最终一次结账服务,但客人办理入住登记手续时,需缴纳一定数量的预付金,或刷信用卡表明愿意用信用卡支付账单(不用交押金的客人除外)。前厅部为住店客人分别设立账户,在客人住宿期间,接受各营业部门转来的客账资料并及时登账;要保持最准确的账单资料;监督宾客信用情况,完成每日审核工作;为离店客人办理结账、转账及收款事项。

(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)控制客房状态。前厅部销售客房的前提条件就是要有准确的客房状态资料。客房状态资料来源大致有两处:一是客房部送来的各层客房状态表,二是前厅部持有的客房状态资料。前厅部员工将两种房态资料进行核对,看是否有出入。

(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)统计与预测报表。前厅部应随时保持完整的、准确的与经营业务相关的资