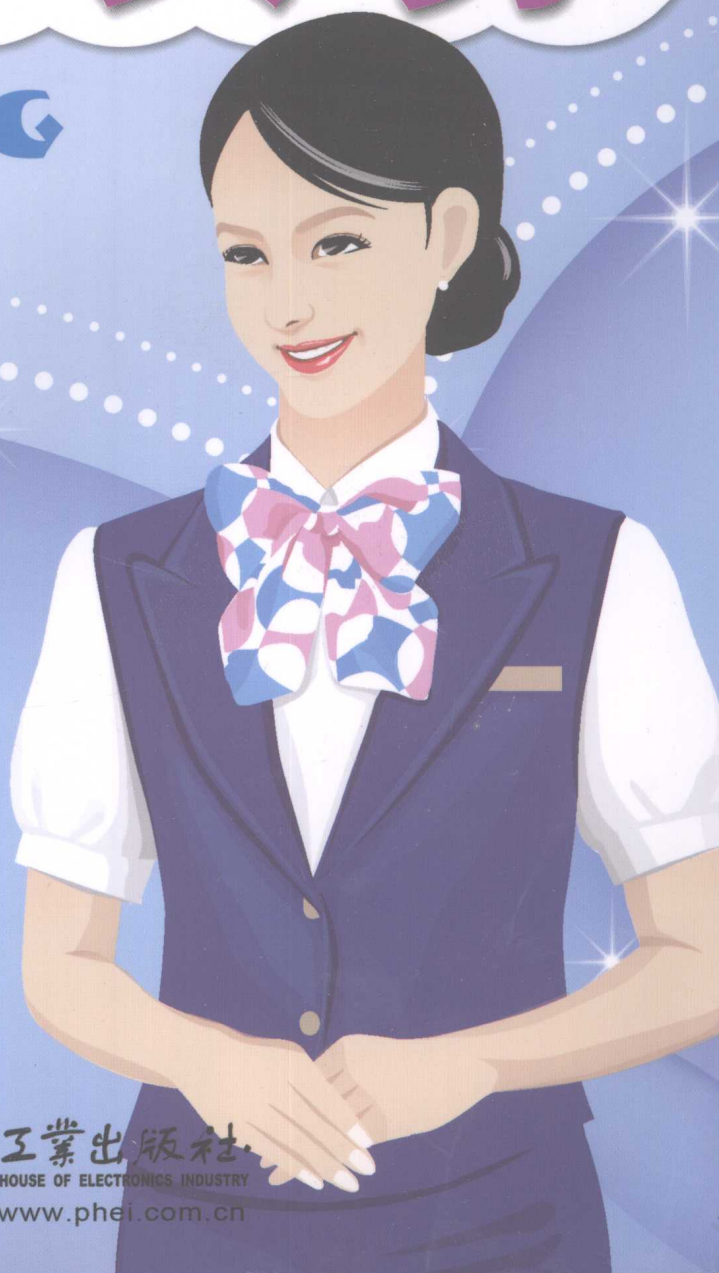


中等职业学校饭店专业教学用书

前厅实务

QIANTING
SHIWU

江定祥 主 编



電子工業出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

中等职业学校饭店专业教学用书

前厅实务

江定祥 主 编

姜 妮 副主编

苗雅杰 主 审

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

《前厅实务》是中等职业学校(3年制)饭店服务与管理专业的专业课程教材。全书依据劳动保障部和国家旅游局颁发的有关职业技能鉴定的考核标准,由经验丰富的专家编写和审定。全书共分十章。内容包括前厅部概述、客房预订与销售服务、前厅接待服务工作、金钥匙服务、电话总机服务、前厅收银与结账服务、前厅综合服务、前厅服务人员的素质与能力培养、前厅服务礼仪与技巧、投诉处理的一般技巧。

本书依据当前我国旅游饭店前厅服务的现状,立足实际需要,深入浅出地全面阐述了前厅服务的基础知识和基本技能以及对客服务程序。

本书也可作为旅游行业岗位培训用书和从业人员自学用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

前厅实务/江定祥主编. —北京:电子工业出版社, 2008.9

中等职业学校饭店专业教学用书

ISBN 978-7-121-07176-8

I. 前… II. 江… III. 饭店—商业服务—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第114250号

策划编辑:涂 晟

责任编辑:李 影 徐 玲 特约编辑:李印清

印 刷:北京丰源印刷厂

装 订:涿州市桃园装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:14.25 字数:321千字

印 次:2008年9月第1次印刷

印 数:4000册 定价:21.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

《前厅实务》是中等职业学校（3 年制）饭店服务与管理专业课程用书，也可以作为饭店行业培训中级前厅服务员和在职前厅服务人员的教材。通过本课程的前厅基础理论的学习和饭店前厅部进行相关实习，使学生具备前厅服务人员所必需的基本知识和基本技能，熟练掌握前厅部对客服务基本程序与方法，培养学生综合职业能力，热爱并胜任前厅服务及基层管理工作。

本教材从中国饭店业的实际需要和中等职业学校学生的实际水平出发，深入浅出地介绍了前厅服务的基础理论知识和基本技能。以强化应用为教学重点，内容侧重结合饭店前厅服务的实际，以大量图表为辅助，以模块的形式编写，突出专业技能的操作训练，具有“实用”和“实践”两大特点，从而使学生学以致用。

本教材共十章，第一章前厅部概述、第二章客房预订和销售服务、第三章前厅接待服务工作、第四章金钥匙服务、第五章电话总机服务、第六章收银与结账服务、第七章前厅综合服务、第八章前厅服务人员的素质与能力培养、第九章前厅服务礼仪与技巧、第十章投诉处理的一般技巧。教学总课时为 72 学时，学分为 4 分，授课内容主要学时分配建议见下表：

序号	课 程 内 容	合计	讲授	实验与实训	机动
1	前厅部概述	4	4		
2	客房预订与销售服务	10	6	4	
3	前厅接待服务工作	10	6	4	
4	金钥匙服务	6	4	2	
5	电话总机服务	6	4	2	
6	前厅收银服务	10	6	4	
7	前厅综合服务	6	4	2	
8	前厅服务人员的素质与能力培养	4	2	2	
9	前厅服务礼仪与技巧	4	2	2	
10	投诉处理的一般技巧	4	2	2	
机动		8			
总计		72	40	24	8

本书由惠州市旅游学校江定祥任主编，惠州旅游学校姜妮任副主编。长春大学管理学院旅游管理系苗雅杰任主审。本书第一章由姜妮、黄逵芳编写，第二、三章由江定祥、黄逵芳编写，第四章由姜妮编写，第五、六、七章由江定祥、李婕编写，第八章由姜妮、韦燕芳编写，第九、十章由姜妮编写。

在本书的编写过程中，得到了电子工业出版社有关领导和饭店行业专家的指导和帮助，在此表示感谢。

由于编写者水平有限，时间仓促，因此书中存在不妥之处在所难免，敬请专家和读者指正。

为了方便教师教学，本书还配有教学指南、电子教案及习题答案（电子版）。请有此需要的教师登录华信教育资源网（www.huaxin.edu.cn 或 www.hxedu.com.cn）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言板留言或与电子工业出版社联系（E-mail: hxedu@phei.com.cn）。

编 者

2008 年 9 月

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅组织机构	2
一、前厅部的组织机构	2
二、前厅部的主要职能	7
三、前厅部业务特点	8
四、前厅的布局与设施	9
五、前厅部的地位	13
第二节 前厅服务过程	14
一、对客服务全过程	14
二、对客服务各阶段工作内容	15
三、前厅部工作的主要流程	16
第二章 客房预订和销售服务	19
第一节 客房预订服务	19
一、客房产品知识	19
二、房价知识	23
第二节 客房状态的控制	31
一、正确房态显示的目的	31
二、房态显示的方法	32
三、房态的转换	33
四、房态的核对	33
第三节 客房预订的渠道与方式	35
一、客房预订的渠道	35
二、订房方式	37
第四节 预订的种类与程序	39
一、客房预订的种类	39
二、客房预订的程序	41
三、订房资料管理	46
第五节 客房预订控制	49
一、超额预订的控制	49
二、饭店有关预订的政策	51
第六节 客房销售	51
一、前厅销售内容	51
二、客房销售程序	52
三、客房销售技巧	54

第三章 前厅接待服务工作	60
第一节 客房钥匙管理	60
一、钥匙管理原则	61
二、机械客房钥匙的管理	61
三、电子钥匙的管理	62
四、IC 卡与磁卡锁钥匙的制作与使用注意事项	65
第二节 入住接待服务	65
一、入住登记准备工作	65
二、入住登记的基本步骤	68
三、散客（VIP 除外）入住登记程序	69
四、团体客人入住登记程序	75
五、VIP 客人入住登记程序及注意事项	77
第三节 迎宾与行李服务	78
一、迎送宾客服务	78
二、行李服务	78
第四节 问讯服务	83
一、问讯处的业务范围	84
二、对问讯员的职业要求	84
三、问讯处信息资料准备	84
四、查询服务	85
第五节 留言与邮件服务	87
一、留言服务	87
二、邮件服务	91
第四章 金钥匙服务	97
第一节 金钥匙服务	98
一、金钥匙简介	98
二、金钥匙服务的特征	98
第二节 建立礼宾服务	99
一、金钥匙礼宾部的结构及人员配置	99
二、金钥匙成员的素质要求及行为准则	101
三、资料与备用品	105
第三节 金钥匙服务的服务项目及服务技巧	108
一、行李服务	108
二、问询服务	108
三、快递服务	109
四、接送服务	110
五、旅游	111
六、订房服务	112
七、订餐服务	112

八、订车服务	115
九、订票服务	117
十、订花服务	121
十一、美容、按摩及其他	121
第四节 中国金钥匙会员	123
一、会员资格及入会考核标准	123
二、中国金钥匙会员申请程序	125
三、会员守则	126
四、中国金钥匙徽章管理	127
五、关于金钥匙会员在组织活动中着装要求	127
第五章 电话总机服务	130
第一节 业务范围	131
一、长途电话服务	131
二、短途电话服务	131
三、饭店内线电话服务	131
四、叫醒服务	131
第二节 服务程序	131
一、转接电话	131
二、挂拨国际、国内长途电话	132
三、问询服务	133
四、留言服务	133
五、叫醒服务	134
六、内部呼叫	135
第六章 收银与结账服务	138
第一节 客账管理要求	138
一、建立客账管理系统	139
二、转账要求	139
第二节 客账控制流程	139
一、建账 (Creation of account)	139
二、入数 (Posting)	143
三、结账收银服务	145
四、交款编表	145
五、稽核 (Auditing)	147
第三节 离店结账服务	149
一、散客结账服务程序	150
二、即时消费结账 (Late charge)	150
三、团体客人结账服务程序	150
四、结账付款方式	151
五、快速结账服务	152

第四节 外币兑换服务	154
一、我国收兑外币的种类	154
二、外币兑换的服务运转程序	154
第五节 贵重物品的寄存与保管	155
一、贵重物品寄存程序	155
二、贵重物品寄存注意事项	157
第七章 前厅综合服务	163
第一节 商务中心服务	163
一、商务中心服务项目	163
二、商务中心服务要求	164
第二节 商务楼层服务	165
一、商务楼层概述	165
二、商务楼层服务程序	165
第三节 客史档案的建立与管理	168
一、建立客史档案的意义	168
二、客史档案的内容和用途	169
三、建立客史档案的原则及方式	170
第八章 前厅服务人员的素质与能力培养	174
第一节 判断力与表达力	175
一、判断力	175
二、表达力	176
第二节 行动力与协作力	178
一、行动力	178
二、协作力	178
第三节 前厅服务人员的素质	179
一、前厅服务人员的职业道德要求	179
二、前厅服务人员的职业规范	180
三、前厅服务人员的职业能力要求	181
第九章 前厅服务礼仪与技巧	185
第一节 接待礼仪	185
一、理解客人心理	185
二、前厅各岗位接待礼仪	188
三、常见的不礼貌动作	193
第二节 “说”、“听”与“五勤”的基本功	193
一、熟练掌握接待用语	193
二、敬语表达方式	195
三、说“好听的话”	196
四、当好听众	198
五、基本功要落实在“五勤”上	199

第三节 前厅服务环境的营造	200
一、外观环境	200
二、内部环境	201
第十章 投诉处理的一般技巧	205
第一节 宾客投诉的方式与原因	205
一、投诉的方式	205
二、投诉的原因	206
第二节 投诉处理的原则与一般程序	208
一、投诉处理的原则	208
二、处理投诉的程序	208
三、投诉处理的一般技巧	209

第一章 前厅部概述



学习目标

- ◇了解前厅部组织机构的设置。
- ◇掌握前厅服务的过程及任务。
- ◇了解前厅部的地位、任务与业务特点。



案例导入

有一个从陕西来的 50 多人的旅游团到广州旅游,当晚,他们入住了广州的某准四星级酒店,当天的旅行让所有的游客都很高兴,但一天下来也累了,大家都希望到了酒店后能够马上进到房间休息,谁知这酒店虽大,但其大堂空间很小,一群人进去了就显得特别拥挤,人多导致整个大堂都吵吵嚷嚷的跟菜市场一样,当时除了该旅游团外还有其他客人在办理登记手续,前厅服务员手忙脚乱,一个人一边要办理入住,一边要接电话,一边还要回答客人的问讯,如此一来,办理入住手续特别慢,游客在大堂等了很长时间,又没有地方可以坐着休息,为此对酒店的办事效率非常不满。

【想一想】

1. 为什么客人会有不满情绪?
2. 前厅的组织设置有什么问题?
3. 怎样调整才可以解决以上的问题?

饭店前厅,是客人接触饭店的第一场所,它主要由饭店大门、总服务台、大堂及其缓冲地带等空间组成。

前厅部(Front office department),亦称前台部、总服务台或客务部。它设置在饭店前厅,是饭店的首席业务部门,其主要职责是推销及出售饭店产品,完成客人入住和退房工作,调度饭店业务,并通过组织接待实施一系列对客服务,如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。



该图展示了酒店宾客活动周期及其涉及的各部门服务流程。中心圆环代表“顾客活动周期”，分为四个阶段：宾客离店、宾客抵店前、宾客抵店时、宾客住宿期间。各部门围绕中心圆环，通过箭头指示其在不同阶段的服务内容。

- 宾客离店阶段：**礼宾部负责行李处理和交通安排；前厅收银负责结账和退房。
- 宾客抵店前阶段：**订房部负责客房预订；礼宾部负责行李处理。
- 宾客抵店时阶段：**礼宾部负责门童和行李员服务；接待处负责入住登记、客房分配和发放钥匙；行李部负责行李处理。
- 宾客住宿期间阶段：**礼宾部负责问讯和邮件服务；电话总机负责电话转接；问讯处负责问讯和邮件服务；电话总机负责电话转接；礼宾部负责交通安排。

此外，前厅收银还负责外汇兑换、贵重物品保管和入账。

图 1-1 对客服务主要工作示意图

在图中我们可以看出，顾客循环期间的各个阶段都存在着各种各样的对客户服务项目，它们主要包括：

客房预订 (Room reservations)

入住登记 (Check-in and registration)

邮件和问讯 (Mail and information)

行李服务 (Baggage handling)

电话转接 (Telephone calls)

账务处理 (Handling guest accounts)

退房及结账 (Check-out and bill settlement)

以上这些工作主要由前厅部负责。本章将阐述前厅部依靠怎样的组织模式去展开对客服务。

一、前厅部的组织机构

（一）影响前厅部组织机构设置的因素

前厅部的组织结构应根据饭店的实际情况设置，其影响因素包括以下方面。

1. 饭店的规模

划分饭店的规模，通常是以客房数量为依据。国际上饭店规模常见的分类标



准有两种:

分 类	具 体 内 容
第 1 种	300 间客房以下的饭店为小型饭店; 300 间到 600 间客房的饭店为中型饭店; 600 间以上客房的饭店为大型饭店
第 2 种	25 间客房以下的饭店为小型饭店; 25 间到 100 间客房的为中型饭店; 100 间到 300 间客房的饭店为较大型饭店; 300 间客房以上的饭店为大型饭店

我国通常采用第一种标准将涉外饭店分成大型、中型、小型饭店三个档次。

在规模较大的饭店,前厅部的分工较细,专业化程度较高,人员相对来说较多;相反,在一些规模较小的饭店,员工的职责范围较广,前厅部的分工较为粗放,人员相对来说较少。

2. 饭店的服务水准

档次较高的饭店,相对来说服务水准高。前厅部为了向顾客提供个性化服务,服务工作的专业化程度越来越高,分工越来越细,组织结构就越来越显复杂。

3. 饭店的客源构成

前厅部应根据客源对象的需求来决定服务模式、服务内容及组织机构。如商务客人,他们需要高效率的入住和退房结账服务,但行李通常自行携带,因此商务型饭店接待处和收银处的员工要相对多些,行李员则相对少些;旅游观光客人对旅游目的地信息需求较大,相对来说,他们的账目工作较为简单,故以接待旅游团队为主的饭店,应把更多的精力放在为顾客提供咨询服务方面,而结账收银处就较为次之。

饭店管理层还应考虑饭店的类型、管理方式、地理位置、管理幅度、管理层次、每个工种应有的营业时间、每个工种及相关工种的职责范围等因素,并遵循一定的组织原则配备前厅部的组织机构。

(二) 前厅部组织机构设置原则

1. 任务目标原则

为了保证前厅部任务和目标的实现,要具体分析前厅部的服务项目,然后根据其服务项目来设置前厅部的组织机构,即因“事”设职,因“职”配人,坚持先组织后人事的原则。

前厅部的工作项目,饭店可根据对客服务项目,在前厅部设置如下相应机构:

- 订房部(预订组 Room reservation department)
- 接待处(开房组 Reception department)
- 问讯处(问讯组 Information department)
- 礼宾部(Concierge)



- 电话总机组 (Operator)
- 收银处 (F/O Cashier)
- 商务中心 (Business center or Business and Communication center)

一些饭店甚至将行政楼层 (Executive floor) 或商务楼层 (Commercial floor) 也纳入前厅部的管理范围。

2. 统一指挥原则

整个前厅部组织结构, 必须是一个统一的有机体。统一指挥是达到前厅部管理目标的必要条件。

统一划分各个部门的职权范围, 统一制订规章制度, 统一发布指示和命令。建立明确的垂直逐层指挥体系, 一级管一级, 一个下级只能有一个上级, 避免和克服多头领导。非直接上级不可越级指挥, 但可监督各级。

3. 精简高效原则

精简与高效, 是前厅部机构设置的重要原则。防止机构臃肿、人浮于事的现象, 做到“人人有事做”, “事事有人管”。队伍精简, 效率才能高。

4. 分工协作原则

分工, 就是规定各部门和各个岗位的工作内容、工作范围。协作, 就是规定各个部门和各个岗位相互之间的协调关系和配合的方法。

前厅部是一个有机的整体, 前厅部的组织机构要做到有利于前厅部内部各岗位之间、前厅部与其他相关部门之间在对客服务方面和管理上的分工和协作。

5. 管理幅度与层次原则

管理幅度, 亦称管理跨度, 是指一个管理者能直接有效地领导的下级人员的数目。据专家研究表明, 一个管理者的有效管理跨度为 4 至 8 个人, 具体人数要视管理者自身的能力、下级的情况以及工作内容而定。

管理层次, 是指管理组织的纵向系统的层级。当完成一项任务的人数超过管理幅度时, 就需要两个或两个以上的指挥者分而治之。根据统一指挥原则, 这两个或两个以上的指挥者之上, 还应有一个更高的指挥者, 这样就必然产生多个管理层次, 如图 1-2 所示。

管理幅度与管理层次成反比例关系。管理幅度大, 管理层次少; 管理幅度小, 管理层次就多。

前厅部岗位多, 岗位所需人数少, 从人员配备上讲, 前厅经理以下职务一般都是一人一职, 原则上不配副职。中小型饭店可考虑不设前厅部副经理, 并减少主管或领班这一管理层次。

(三) 前厅部的组织机构

就目前情况来说, 我国饭店前厅机构设置的具体区别在以下四个方面:

- 管理层次级数。大型饭店通常设置前厅部经理—主管—领班—服务员四个层次, 如图 1-3 所示; 中型饭店设前厅部经理—领班—服务员三个层次, 如



图 1-4 所示；小型饭店设主管—领班—服务员三个层次，如图 1-5 所示。

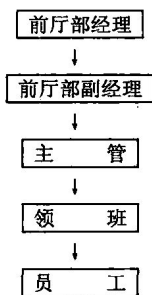


图 1-2 前厅部管理层次示意图

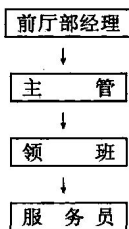


图 1-3 大型饭店前厅部的管理层次示意图

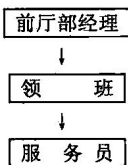


图 1-4 中型饭店前厅部管理层次示意图

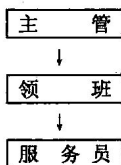


图 1-5 小型饭店前厅部管理层次示意图

- 组织机构内容。大型饭店前厅部机构内容多，中、小型饭店内容相对较少。如大型饭店前厅部还管辖票务中心、车队、行政楼层或商务楼层（一些大型饭店则将行政楼层或商务楼层由管家部管辖）等。
- 职能部门的独立性。大型饭店前厅部的职能部门分开设立，岗位分工细，专业化程度高；中小型饭店则将前厅部职能部门合二为一，“合三为一”，甚至“合四为一”。这里特别值得一提的是，在大型饭店里，前台收银处虽然位处前厅部，但业务由财务部直接管理；在中小型饭店里，前台接待处和收银处合二为一，即接待员兼做收银员的工作。如果饭店采用接待处和收银处合二为一的模式，则必须加强制度建设和财务监控力度，防止营私舞弊现象的出现。
- 大堂副理（Assistant Manager, AM）在饭店中的地位。有大型饭店的大堂副理直接对总经理负责，相当于总经理在前厅的眼睛，职位与前厅部经理一致；有大型饭店和中型饭店则将大堂副理归前厅部经理管辖；有中小型饭店则不设大堂副理一职，其职责由前厅部经理担当。
- 礼宾部（Concierge）在饭店中的地位及职责范围。在大型饭店中，礼宾部担负着重要的角色，而在中小型饭店，礼宾部则处于从属地位，职责仅限于行李处理。

1. 大型饭店前厅部组织机构

大型饭店前厅部组织机构，因具体情况有所不同，某些岗位称谓也可能有所不同，如礼宾部主管，有的饭店则称为首席金钥匙等，如图 1-6 所示。



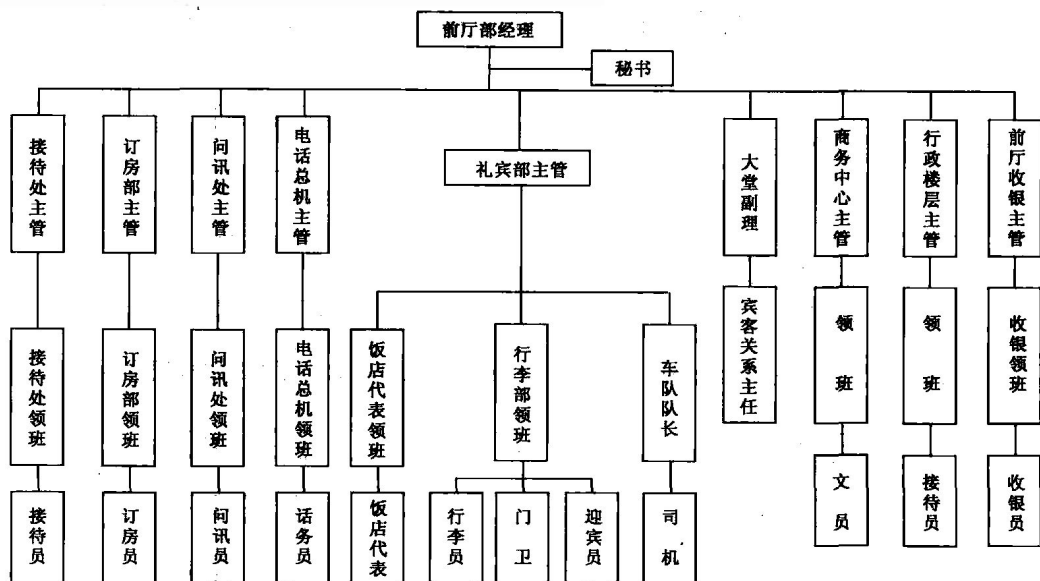


图 1-6 大型饭店前厅部组织机构

2. 中型饭店前厅部组织机构

中型饭店前厅部与大型饭店相比,职能部门压缩,管理层次减少为三级,如图 1-7 所示。

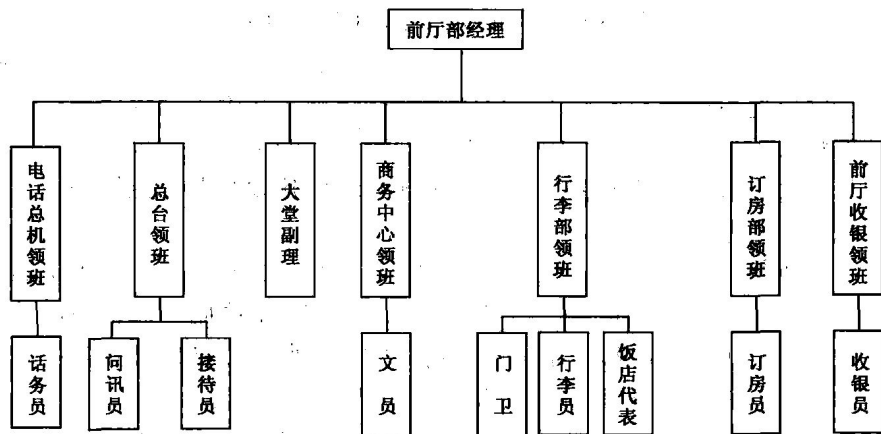


图 1-7 中型饭店前厅部的组织机构

3. 小型饭店前厅部组织机构

小型饭店通常不设前厅部,而以客房部下设的总服务台或前台班组代之。这个班组设总台服务员和电话总机、行李员等工种。总台服务员负责订房、问讯、接待、收款等工作;行李员负责行李保管、运送及宾客迎送工作;投诉处理由客房部经理或总服务台领班负责。小型饭店管理层次为二级,如图 1-8 所示。

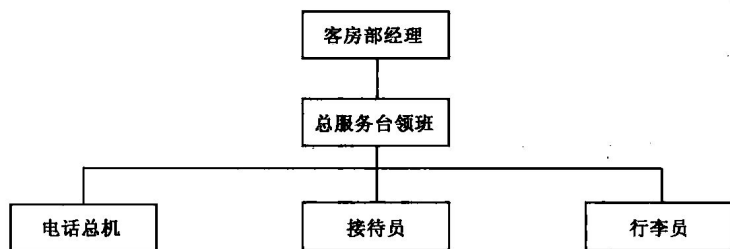


图 1-8 小型饭店前厅部组织机构

二、前厅部的主要职能

前厅部的主要工作目标是尽最大可能推销饭店客房和其他产品，并协调饭店各部门的对客服务，使饭店获得理想的经济效益和社会效益。其具体职能如下。

（一）销售客房

销售客房是前厅部的主要任务。客房营业收入是饭店主要的经济来源，饭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。

前厅部要开展市场调研，把握市场脉搏，协调营销部进行饭店产品（客房产品）市场营销组合，提高客房的竞争力；开拓多种渠道接受客房预订业务；向未预订而直接抵店的散客（walk-in）推荐客房，确定房价，分配客房，办理入住登记手续等。

（二）建立客账

为了方便住店客人，饭店为客人提供最终一次性结账服务，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；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。

（三）控制客房状态

客房状态，即房态（Room status）。前厅部销售客房的前提条件就是要有准确的房态资料。房态资料来源大致有两处：一是管家部（客房部）送来的楼层房态表；一是前厅部持有的房态资料。前厅部员工将两种房态资料进行核对，查看是否有出入（Discrepancy）。

（四）提供相关服务

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。

