

《《 职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材

前厅服务与管理

QIANTING FUWU YU GUANLI

主 编 ○ 曾 清

副主编 ○ 崔 蓉 别林娜



西南交通大学出版社

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材

前厅服务与管理

主 编 曾 清

副主编 崔 蓉 别林娜

常州大学图书馆
藏书章

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

前厅服务与管理 / 曾清主编. — 成都: 西南交通大学出版社, 2015.3

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5643-3801-5

I. ①前… II. ①曾… III. ①饭店—商业服务—中等专业学校—教材②饭店—商业管理—中等专业学校—教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 046086 号

职业教育技能型人才培养“十二五”规划教材

前厅服务与管理

主编 曾 清

责任编辑 吴明建
特邀编辑 戴 畅
封面设计 何东琳设计工作室

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区交大路 146 号)

发行部电话 028-87600564 028-87600533

邮政编码 610031

网 址 <http://www.xnjdcbs.com>

印 刷 成都蓉军广告印务有限责任公司

成品尺寸 170 mm × 230 mm

印 张 14.5

字 数 260 千

版 次 2015 年 3 月第 1 版

印 次 2015 年 3 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5643-3801-5

定 价 29.80 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

前厅部是现代酒店中的一个重要部门，是整个酒店服务工作的核心，对酒店的市场形象、行业竞争力和经济效益都具有重要的影响。

“前厅服务与管理”是旅游饭店管理专业的一门核心专业课程，是培养学生特定职业技能的重要课程模块之一。为了培养学生良好的专业意识和较强的职业技能，适应未来工作岗位群的需要，体现中高职教育“以就业为导向”的指导方针，在本书的编写过程中，力求突出内容的实用性和可操作性，以职业性、实用性、先进性、规范性为原则，吸收国内外有关前厅服务与管理的新知识、新技能，在保证理论完整性的同时，突出实践性，强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。

本书包括前厅部认知、预订服务、礼宾服务、前台接待服务、总机与商务中心服务、客户关系维护六大模块。在体例上，每个模块都有新鲜、生动、真实的案例和项目实训，目的是让学生在模拟的环境中学到有关服务和管理的知识和技巧，有助于学生在掌握服务意识、技能、技巧的同时，培养自己对酒店管理的兴趣和从事酒店管理工作的信念，在帮助客人、满足客人的需要中实现自我价值。

本书适用于三年制或二年制中高职旅游类专业学生以及本行业的社会人士使用。

本教材由四川省绵阳财经学校曾清主编，四川省绵阳财经学校崔蓉、别林娜参与编写，曾清负责全书的修订、总纂并定稿。本教材在编写的过程中得到绵阳长虹国际酒店、绵阳富乐山九洲国际酒店、绵阳职业技术学院的大力支持，长虹国际酒店副总经理谢波先生、富乐山九洲国际酒店客房部经理文于先生、绵阳职业技术学院旅游教研室主任方澜教授参与了教材提纲审定工作，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请专家和读者批评指正。

编 者

目 录

CONTENTS

模块 1 前厅部认知

项目一 前厅部基础知识//2

任务一 前厅部概况及功能//3

任务二 前厅部组织机构//7

任务三 前厅部大堂副理岗位职责//10

项目二 前厅部员工职业素养//13

任务一 前厅部员工工作能力要求//14

任务二 前厅部员工素质要求//19

项目实训——前厅部认知学习评价//21

附件 前厅部主要岗位工作内容//24

模块 2 预订服务

项目一 认识预订//39

任务一 预订的渠道及方式//40

任务二 预订的种类//44

项目二 受理预订//47

任务一 散客预订程序//48

任务二 团队预订程序//51

知识链接//55

项目三 控制预订//57

任务一 预订规定//58

任务二 超额预订//61

任务三 预订失约行为及其处理//64

项目实训——预订服务学习评价//66

模块3 礼宾服务

项目一 迎送服务//71

任务一 酒店代表店外接送服务//72

任务二 门厅迎送客人服务//77

项目二 行李服务//80

任务一 行李服务程序与标准//81

任务二 行李服务寄存与提取//88

项目三 “金钥匙”服务//92

任务一 认识“金钥匙”//92

任务二 “金钥匙”的素质要求//98

项目实训——礼宾服务学习评价//100

模块4 前台接待服务

项目一 入住登记服务//103

任务一 散客入住登记服务//104

任务二 团队入住登记服务//108

项目实训——客人入住登记学习评价//110

项目二 推销客房服务//112

任务一 客房状态控制//113

任务二 酒店房价//119

项目三 问讯和留言服务//137

任务一 问讯服务//137

任务二 留言服务//141

项目四 离店结账//143

任务一 散客结账服务//144

任务二 团体客人结账服务//146

任务三 特殊情况处理//148

项目五 贵重物品保管及前台常见问题处理//152

任务一 贵重物品保管程序//152

任务二 前台常见问题处理//154

模块5 总机与商务中心服务

项目一 总机服务//158

任务一 总机服务的基本要求//159

任务二 总机服务项目及程序//161

项目实训——总机服务学习评价//174

项目二 商务中心服务//176

任务一 办公服务//177

任务二 会议室出租服务//183

任务三 翻译及秘书服务//185

任务四 票务服务//187

项目实训——票务服务学习评价//191

模块6 客户关系维护

项目一 建立良好的宾客关系//194

任务一 与客人沟通的技巧//195

任务二 VIP 的接待服务//199

项目二 处理客人投诉//201

任务一 投诉的类型//202

任务二 处理投诉的原则和程序//204

项目实训——处理实际投诉学习评价//213

项目三 控制酒店服务质量//215

任务一 酒店服务质量的标准//215

任务二 酒店服务质量控制的原则//217

任务三 酒店服务质量控制基本方法//219

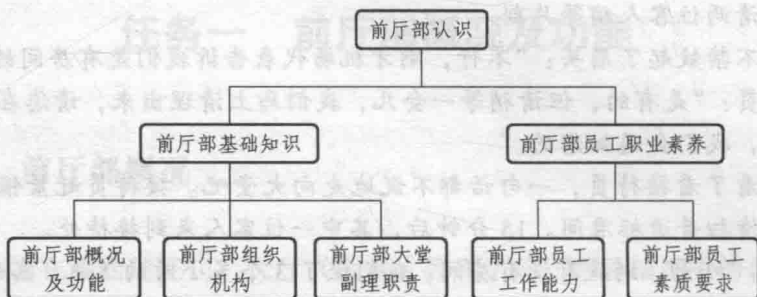
参考文献//224

模块

1

前厅部认知

【模块导图】



【学习目标】

知识目标：掌握前厅部岗位的工作任务及业务特点。

熟悉服务礼仪，掌握语言技巧。

能力目标：能区分前厅各个岗位的职责和任务，能按照酒店的标准来规范自己的仪容仪表。

能进行一般性的岗位英语会话。

德育目标：培养学生爱岗敬业的职业素养。

项目一 前厅部基础知识

【案例导入】

不要让疲倦的客人就这么走了

一天深夜，两位面容倦怠的客人来到某酒店前厅接待处，要求住一间普通标准间。接待员表示标准间刚刚卖完，只有一间刚刚退房，楼层服务员准备清扫，请两位客人稍等片刻。

客人不禁皱起了眉头：“不行，刚才机场代表告诉我们是有一间房的！”

接待员：“是有的，但请稍等一会儿，我们马上清理出来，请您在大堂吧略坐片刻，我们会通知您的。”

客人看了看接待员，一句话都不说地走向大堂吧。接待员赶紧催促客房中心立即清扫普通标准间。15分钟后，其中一位客人来到接待处。

顾客：“小姐，到底有没有房间，我们坐了3个多小时的飞机，真的很累，想休息……”

接待员连忙安慰客人，立刻又打电话到客房中心询问普通标准间做好没，客房服务员却说：“刚做好了一间豪华标准间，其他房间还没有。”

接待员：“你们在干什么呢，做房间那么慢，你们知道客人等得多焦急吗？”

服务员：“房间总得一间间做吧，哪有那么快。”说完电话挂断了。

接待员无奈地放下话筒。又过了15分钟，两位客人再次走向接待处，开口便高声责问接待员：“你们到底有没有房间？把我们骗到这儿，根本没房，我们不在你们这儿住了。”说完，便向门外走去。这时，大堂副理走了过来想留住客人，可没等他说话，客人已愤然离去。

【案例分析】

案例中出现的问题，说明该酒店在管理与服务上有漏洞。第一，机场代表在不了解酒店房态的情况下向客人许诺。机场代表在接待前，就应了解房态，答应了客人之后，更应该及时联系酒店做出安排，使客人抵达后能够顺利入住。第二，接待员处事不够灵活。从客人的话语中，接待员就应该听得出客人的急切心理，在服务过程中，我们应急客人所急，想客人所想。当酒店一时满足不了客人需求的时候，要及时采取变通措施。楼层服务员的不配合是最根本的原因。从服务员回答的口气里我们可以看出其服务的意识与合

作的态度是欠佳的。第三，大堂副理也有责任。大堂副理的职责是营业部门经理下班或不在场的情况下，监管各营业部门的运作，处理非正常运作所引致的住客投诉，处理酒店发生的意外事件或紧急事件，最终达到客人满意。案例中的客人已等候多时以至发脾气要离开了，大堂副理才出现，其行为是失职的。

本案例总共涉及前厅部的前台接待员、房务部的服务人员以及大堂副理这三个职位的工作人员。由于他们没有协调和沟通好，才导致客人愤然离去。可以看出，在酒店的日常运营过程中，不同部门工作人员良好的沟通，将对酒店的发展起到至关重要的作用。

任务一 前厅部概况及功能

一、前厅部概况

前厅指在酒店的正门、大厅（大堂）等属于前厅部管辖范围的地方，是酒店的中心，是酒店中集交通、服务、休息等多种功能于一体的共享空间，是客人与酒店接触的主要场所，是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地，也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。按功能划分，可将前厅分为正门及人流线路、服务区、休息区和公共卫生间等主要区域。

前厅部（Front Office）又称为总服务台，它是酒店业务活动的中心，是酒店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务，并对客人提供各种综合性服务的部门。前厅部是整个酒店服务工作的核心，是酒店经营管理中的一个重要部门，协调酒店所有对客服务的部门，涉及酒店提供的对客服务的诸多内容，为客人提供客房预订、入住登记、行李、电话、留言、问讯、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目，使客人在入住、离店、住店过程中均能享受到高效优质、方便舒适、个性化、全过程的服务。

前厅部为客人提供的服务包括从客人抵店前的预订入住，直至客人离店结账以及建立客史档案等服务，贯穿于客人与酒店交易往来的全过程，是建立良好住客关系的重要环节，住客对酒店的意见和建议往往通过前厅部来反映；前厅部也是酒店管理的关键部门，为总经理和各职能部门的经理提供各种信息、数据等决策依据，其运行的好坏直接影响酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

二、前厅部主要功能

(一) 前厅部的重要地位

前厅部是现代酒店的重要组成部分,存在着业务复杂、接待服务广泛、专业技术性强的特点,要求 24 小时运转,全面对客服务,服务方式灵活多样,要求高效运转,承担着销售客房及酒店其他产品的重任,能够妥善处理各种关系,对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响,主要表现在以下几个方面:

1. 前厅部是酒店的形象代表

任何客人一进酒店,就会对前厅的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工仪容仪表、服务质量、工作效率等,产生深刻的“第一印象”,而这种“第一印象”在客人对酒店的认知中会产生非常重要的作用,它产生于瞬间,但却会长时间保留在人们的记忆表象中。

客人离店时,大堂、前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现等都会给客人留下“最后印象”,优质的服务将使客人对酒店产生依恋之情。酒店服务质量的好坏和档次的高低,从前厅部的服务就可以直接反映出来。前厅是酒店的门面,对客人及社会公众对酒店形成深刻的第一印象及整体印象起着重要作用,酒店形象是公众对于酒店的总体评价,是酒店的表现与特征在公众心目中的反映。酒店形象对酒店的生存和发展有着直接的影响,一个好的形象是酒店巨大的精神财富,前厅部是酒店的形象代表。

2. 前厅部是联系客人与酒店的纽带

前厅部工作贯穿于客人与酒店交易往来的全过程,客人在酒店期间,前厅要提供各种有关的服务,通过开展预订客房业务,首先与潜在的客人接触,接着是接待抵店客人,办理登记手续,使客人顺利入住,为住客提供各项前厅服务,管理客账直至送别客人离店,前厅部还为住客建立客史档案,为住客可能的再次光临做好准备。客人遇到困难要找前厅部寻求帮助,客人感到不满时也要找前厅部投诉。在客人的心目中,前厅部便是酒店的全部。而且,在大堂汇集的大量人流中,除住店客人外,还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客交谈、检查指导等各种各样的客人,他们往往停留在大堂,对酒店的环境、设施、服务进行评价。前厅部管理成了住客和酒店联络的“桥

梁和纽带”，是建立良好住客关系的重要环节。

3. 前厅部是酒店创造经济收入的关键部门

为住客提供食宿是酒店的基本功能，客房是酒店出售的最大、最主要的商品。前厅部销售的主要产品客房对酒店的创利至关重要，其销售业绩直接关系到酒店的经济效益。通常在酒店的营业收入中，客房销售额要高于其他各项。前厅部的有效运转是提高客房出租率，增加客房销售收入，提高酒店经济效益的关键之一。

4. 前厅部是酒店管理的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心，前厅部直接面对市场、面对客人，是酒店中最敏感的部门。前厅部收集有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。前厅部是酒店信息中心和对客服务协调中心，在很大程度上控制和协调整个酒店的经营活动，从这里发出的每一项指令、每一条信息，都将直接影响酒店其他部门对客人的服务质量。因此，前厅部在酒店的经营活动中是承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽，可以说是整个酒店业务的活动中心。

综上所述，前厅部是酒店的重要组成部分，是加强酒店经营的第一个重要环节，在当今竞争日益激烈的市场经济情况下，前厅部的地位和作用得到提高和加强。

（二）前厅部的主要任务

前厅部的地位和作用决定了它在酒店经营中所承担的任务，虽然不同规模的酒店组织机构不同，但前厅部的基本任务是一致的，就是推销客房及酒店其他产品，协调酒店各部门，向客人提供满意的优质服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益，主要表现在以下六个方面。

1. 销售客房

与各客源单位联系以建立客源渠道，以及在预订过程中和顾客接触，客人入住后进行推销，最大限度地销售客房商品。在国际酒店业中，客房收入、

餐饮收入和其他收入的比例为 5 : 4 : 1, 客房销售直接影响酒店的经济效益。同时, 客房商品具有价值不可储存性的特征。因此, 前厅部应运用科学的管理手段, 高效率地完成客房销售工作, 搞好客房销售预测以提高客房的销售能力, 同时积极参与酒店的市场调研, 参与房价及促销计划的制订, 配合销售部门进行宣传 and 促销, 开展客房预订业务。前厅销售客房的数量和达成的平均房价水平, 是衡量其工作绩效的一项重要的客观标准。

2. 前厅迎接

住客刚抵达酒店时, 在酒店大堂的迎接涉及行李员与散客迎接、门卫和电梯迎接员的迎接、团体行李的处理以及其他情况的迎接等。在迎接住客的过程中, 应给予客人最良好的体验, 让客人尽快熟悉酒店的环境。

3. 传递信息及了解住客需求

当一位客人办理入住手续后, 前厅收银员必须为其开设一个账户, 以记录客人在酒店住宿期间的消费。一般客人账户包括每日的房费、餐厅的消费(采用签单形式)、客房用餐服务费、饮料费(房间迷你酒吧)、洗衣服务费、外卖服务费、电话费等酒店消费的费用。收银员每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单, 确保酒店的经济利益; 同时编制各种会计报表, 以便及时反映酒店的营业活动状况。

4. 提供有关酒店经营管理信息, 建立客人信息和其他资料档案

由于前厅部处于酒店业务活动的中心地位, 每天能接触大量的信息, 如有关客源市场、产品销量、营业收入、客人的需求及反馈意见等。前厅部要将这些信息加以处理, 向酒店的各级管理部门报告。前厅部通过建立住店客人的资料档案, 记录客人在店逗留期间的主要情况和数据, 掌握客人动态; 将客史资料以及市场调研与预测、客人预订、接待情况等信息收存归类, 并定期进行统计分析, 以便形成以前厅部为中心的收集、处理、传递及储存信息的系统, 通过已掌握的大量信息不断地改进酒店的服务工作, 提高酒店的科学管理水平。

5. 提供各项前厅日常服务

前厅部作为对客服务的中心, 担负着直接对客人服务的繁重工作, 如在酒店大门、机场或车站迎送客人的服务, 行李搬运服务, 接受问讯及投诉, 商务中心服务, 发放客房钥匙, 委托代办, 贵重物品保管及通过电话总机所

提供的各项服务。前厅部的特殊地位，使得这些日常服务工作的质量、效率显得非常重要。

6. 协调各部门对客服务

协调酒店各部门关系是现代酒店前厅部的一项重要功能。现代酒店既有分工，又有协作，是相互联系、互为条件的有机整体，酒店服务质量的好坏直接影响住客的满意程度，而住客的满意程度是对酒店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和，在对客服务的全过程中，任何一个环节出现差错，都会影响服务质量，影响酒店的整体声誉。所以，现代酒店要强调统一协调的对客服务，要使分工的各个方面都能有效地运转，都能充分地发挥作用。前厅部作为酒店的“神经中枢”，承担着对酒店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。为适应市场需求，增强酒店的竞争能力，酒店的业务内容越来越多，分工越来越细，前厅部的这种协调酒店各部门的功能也就显得更为重要。

任务二 前厅部组织机构

总体来说，前厅部组织机构的设置应既能保证前厅运作的质量和效率，又能方便客人、满足客人的需求。

一、前厅部组织机构设置原则

1. 组织合理原则

前厅部的机构设置、职责划分、人员配备应根据酒店的性质、规模、地理位置、经营特点与管理方式来确定。如规模小的酒店或以内部接待为主的酒店就可将前厅部归入房务部，而不必独立设置前厅部。

2. 机构精简原则

前厅部的机构设置，应防止出现机构臃肿、人浮于事的现象，应“因事设岗”，而不能“因人设岗”，应避免出现运作过程中的“交叉地带”。但机构精简并不意味着机构的过分简化，不能出现职能空缺现象和“无人问津的地带”。

3. 分工明确原则

前厅部各机构及各岗位人员的职责和任务应明确，指挥体系应高效、健全，信息传达的渠道应畅通，应避免出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮的现象。

4. 便于协作原则

前厅部机构设置不仅要便于前厅部内部各岗位、各环节间的协作，而且要有利于前厅部与其他部门间的协调与合作。

二、前厅部组织机构划分

前厅部组织机构设置受到酒店类型、规模、等级、劳动力成本、管理模式等因素的影响，因而各酒店前厅部组织机构设置的形态也有所不同，酒店管理人员应通盘考虑。一般来说，酒店按客房数量和接待规模可分成大型酒店（500间客房以上）、中型酒店（200~500间）、小型酒店（200间以下）。

酒店前厅部的组织机构是由若干不同职能的部门和不同管理权力的管理层结合而成的，在它们之间存在着纵横交错的关系，正确处理它们之间的关系是保证酒店正常运转的重要条件。前厅部的工作任务，是通过其内部各机构分工协作共同完成的。常见的前厅部组织机构模式见图 1-1。



图 1-1 前厅部组织结构图

1. 预订处

接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订，主要负责办理订房手续；

熟悉掌握酒店的房价政策和预订业务；制订预订报表，对预订进行计划、安排和管理；掌握并控制客房出租状况；负责联络客源单位；定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告；负责与有关公司、旅行社等客源单位建立良好的业务关系；加强与总台接待处的联系，及时向前厅部经理及总台相关岗位和部门提供有关客房预订资料和数据；制订各种订报表（每月、半月、每周和翌日客人抵达预报）；参与制订全年客房预订计划等。

2. 商务中心

为客人提供打字、翻译、复印、传真、长途电话以及互联网服务（商务服务），根据客人需求提供信息及秘书性服务，提供文件加工、整理和装订服务，提供计算机、幻灯机等租赁服务等。

3. 客服中心

负责接转酒店内外的电话、承办长途电话，回答客人的电话询问，提供电话找人服务、留言服务、叫醒服务、“请勿打扰”（DND）电话服务，受理电话投诉，播放背景音乐，酒店出现紧急情况时充当临时的指挥中心。

4. 前台（包括接待处、问讯处和收银处）

接待处负责接待抵店的客人，包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订的客人；办理客人入住手续，分配房间；与预订处、客房部保持联系，及时掌握客房出租变化，准确显示房态；制订客房销售情况报表，掌握住店客人动态及信息资料。问讯处负责回答住客的询问，提供各种有关酒店内部和酒店外部的信息；提供收发、传达、会客等服务；负责保管所有客房钥匙。收银处，负责客人入住和离店时的收费等工作。

5. 行政楼层

又叫贵宾楼层，豪华阁，即服务、内部装修与价格均高于普通楼层。与大堂前台接待处相同，但其服务对象基本上是行政楼层的客人，可提供专属的行政楼层待遇，比如行政酒廊、免费甜点和下午茶、免费洗衣以及延迟离店等。行政楼层可直接为客人快捷办理入住及离店手续。

6. 礼宾部

负责在酒店门口或机场、车站、码头迎送住客；调度门前车辆，维持门前秩序；帮客人卸送行李，陪客人进房，介绍客房设备与服务，并为客人提