



高等职业教育酒店管理专业「十二五」规划教材


# 前厅

## 实训教程

张青云 毛峰 主编

QIANTING  
SHIXUN JIAOCHENG



 郑州大学出版社

# 前厅实训教程

张青云 毛 峰 主编

郑州大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

前厅实训教程/张青云主编. —郑州:郑州大学出版社,2010.7  
(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)  
ISBN 978-7-5645-0211-9

I. 前… II. 张… III. 饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 099941 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南龙华印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:16.75

字数:346 千字

版次:2010 年 7 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2010 年 7 月第 1 次印刷

---

书号:ISBN 978-7-5645-0211-9 定价:28.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换

此为试读,需要完整PDF请访问: [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)



# 作者名单

## ■ 主 编

张青云 毛 峰

## ■ 副主编

朱云娜

## ■ 编委(以姓氏笔画为序)

毛 峰 申桂娟 朱云娜

李 华 张 苛 张青云

陶 宁 殷华华



## 内容提要

前厅实训教程是酒店管理专业教学的重要组成部分,内容涵盖了前厅员工礼仪实训、预订业务实训、前厅总台业务实训、前厅日常服务实训、前厅部对客服务质量实训等。每个章节中的实训项目包括了实训要求、实训原理、实训时间、实训方法、实训内容、模拟练习、实训考核等教学环节,并辅以相关的链接材料、案例分析和英语口语练习,使学生明确每一个实训项目的具体目的、内容、完成方法和考核要求,激发学生的学习兴趣,帮助其掌握学科知识与技能,提高学习效率和学习效果,从而进一步提高和强化了学生的综合能力和素质。

本教程可作为高职酒店管理专业学生进行职业技能训练的教材,亦可供酒店对其管理人员、服务人员进行酒店业务培训时使用。



酒店业生产和销售的产品是酒店有形设施和无形服务的结合,其行业特点非常突出。前厅是整个酒店业务活动的起点,是在酒店各部门之间起着联络、协调、分配等作用的综合性职能部门。高新技术的发展、劳动岗位的复合、消费变动的频繁,又使得其发展具有极大的动态性,要求从业人员必须具备动态适应能力,这就要求学生不仅要具备系统的理论知识,而且要具有较强的实践能力和职业素养。

在旅游管理职业教育中,强化有目的、有计划、有组织的实践教学活动,是培养受企业和社会欢迎的、具有良好职业素养和实践应用能力的应用型人才的关键所在。课程实训是强化服务操作技能,培养实践能力和职业素养,综合运用知识分析解决实际问题的的重要途径。通过实训,能快速提高学生的实践应用能力,实现由普通学生到具有一定职业技能的人才的转变,满足企业和社会的需要。

前厅实训教程能为更好地进行专业实训教学提供全面的指导,知识体系完整而新颖。本教程从酒店管理专业实践教学需要出发,紧密结合酒店前厅工作实际,充分运用酒店服务与管理的新理念、新思想和新方法,完整地再现了酒店前厅部各项对客服务实训流程与操作规范,条理清晰,步骤明确。

本教程可操作性强,实用价值大。按照未来酒店前厅部从业人员的基本技能要求,本教程将学生应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中,并根据实训要求设置了情景模拟练习,制定了实训考核标准,提供了真实的职业环境,让学生在反复训练和模拟中熟练掌握专业技能和技巧,提高实践能力。本实训教程适合课堂教学,贴

近酒店实际,避免了与课堂理论的重复,是指导学生实践操作训练的一本有益的指导书。

本教程遵循实践教学规律,注重综合实训能力的培养和提高,在每个章节中设计了实训项目,每个实训项目中设计了循序渐进、逐步提高的教学环节,并在每个实训项目中穿插了许多知识链接和案例分析,既有知识的扩展,又有鉴赏、评析和讨论分析,便于在实训操作过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力,从而进一步强化了学习者的综合能力和素质。

总之,我们顺应了课程改革的要求,力求在编写中坚持以实用为先导,理论知识强调适用为度,以基本理论指导实训,注重技能实训操作规范,将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,适合放在实训教室里作为训练指南,让学生感受以往课堂上无法感受的职业氛围。

本教程具体的编写分工如下:第1章由郑州交通职业学院朱云娜老师编写,第2章由安阳师范学院张青云老师编写,第3章由开封大学申桂娟老师、郑州交通职业学院李华老师编写,第4章由洛阳师范学院毛峰老师、洛阳师范学院殷华华老师编写,第5章由郑州华信学院张苛老师、河南师范大学陶宁老师编写。全书由张青云统稿。

本教程编写过程中参考了很多相关著述和文献,得到郑州大学出版社的大力支持和热情帮助,多位学者给我们极大的启发与帮助,在此一并表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,加之编者经验不足、业务水平还有待进一步提高,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编者

2010年4月



1	前厅员工礼仪实训 .....	1
1.1	化妆实训 .....	2
1.1.1	实训要求 .....	2
1.1.2	知识背景/实训原理 .....	2
1.1.3	实训时间 .....	2
1.1.4	实训方法 .....	3
1.1.5	实训内容(表 1-1) .....	3
1.1.6	实训练习 .....	4
1.1.7	相关链接 .....	4
1.1.8	实训考核(表 1-2) .....	5
1.2	着装实训 .....	5
1.2.1	制服实训 .....	5
1.2.2	领带实训 .....	8
1.2.3	鞋袜实训 .....	12
1.3	基本体态实训 .....	14
1.3.1	站姿实训 .....	14
1.3.2	坐姿实训 .....	16
1.3.3	走姿实训 .....	19
1.4	局部体态实训 .....	22
1.4.1	面部表情实训 .....	22
1.4.2	肢体语言实训 .....	24
1.5	接待礼仪实训 .....	26
1.5.1	握手实训 .....	26
1.5.2	交换名片 .....	29
1.5.3	接打电话实训 .....	31
2	预订业务实训 .....	34
2.1	预订方式实训 .....	35
2.1.1	电话预订实训 .....	35
2.1.2	传真预订实训 .....	42
2.1.3	计算机网络预订实训 .....	45



## 目录 Contents

2.2	预订客人类型实训 .....	49
2.2.1	散客预订实训 .....	49
2.2.2	团队预订实训 .....	56
2.2.3	VIP 客人预订实训 .....	61
2.3	预订程序实训 .....	68
2.3.1	订房推销实训 .....	68
2.3.2	婉拒预订实训 .....	75
2.3.3	预订变更实训 .....	79
2.3.4	预订取消实训 .....	83
2.3.5	超额预订实训 .....	87
3	前厅总台业务实训 .....	94
3.1	总台接待业务实训 .....	95
3.1.1	预订散客入住登记实训 .....	95
3.1.2	无预订散客入住登记 .....	99
3.1.3	团队接待服务 .....	103
3.1.4	贵宾接待服务实训 .....	107
3.1.5	宾客换房服务实训 .....	110
3.1.6	延期续住服务实训 .....	113
3.2	总台问询业务实训 .....	115
3.2.1	住客查询服务实训 .....	115
3.2.2	访客查询服务实训 .....	116
3.2.3	住客留言服务实训 .....	119
3.2.4	访客留言服务实训 .....	120
3.2.5	邮件服务实训 .....	123
3.3	总台收银业务实训 .....	126
3.3.1	外币兑换服务实训 .....	126
3.3.2	现金结账服务实训 .....	129
3.3.3	信用卡结账服务实训 .....	132
3.3.4	支票结账服务实训 .....	135
3.3.5	转账结账服务实训 .....	138
3.3.6	团队结账服务 .....	140



3.3.7	贵重物品保管服务实训 .....	142
3.3.8	夜间审核实训 .....	145
4	前厅日常服务实训 .....	148
4.1	迎送服务实训 .....	149
4.1.1	酒店代表迎送服务实训 .....	149
4.1.2	散客抵店迎接服务实训 .....	155
4.1.3	团队抵店迎接服务实训 .....	160
4.1.4	散客离店送行服务实训 .....	162
4.1.5	团队离店送行服务实训 .....	164
4.2	行李服务实训 .....	166
4.2.1	散客进店行李服务实训 .....	166
4.2.2	散客离店行李服务实训 .....	173
4.2.3	团队进店行李服务实训 .....	176
4.2.4	团队离店行李服务实训 .....	181
4.2.5	宾客换房行李服务实训 .....	183
4.2.6	行李寄存保管服务实训 .....	185
4.3	电话总机服务实训 .....	190
4.3.1	转接电话服务实训 .....	190
4.3.2	问讯留言服务实训 .....	193
4.3.3	叫醒服务实训 .....	198
4.4	商务中心服务实训 .....	201
4.4.1	打印复印服务实训 .....	201
4.4.2	传真、电邮及网络服务实训 .....	205
4.4.3	票务服务实训 .....	210
4.4.4	翻译及设施设备出租服务实训 .....	214
5	前厅对客服务质量管理实训 .....	220
5.1	前厅对客服务质量调查实训 .....	221
5.1.1	实训要求 .....	221
5.1.2	知识背景/实训原理 .....	221
5.1.3	实训时间 .....	221



## 目录 Contents

5.1.4	实训方法	221
5.1.5	实训内容(表5-1)	222
5.1.6	相关链接	222
5.1.7	实训考核(表5-2)	227
5.2	前厅对客服务质量控制方法实训	227
5.2.1	实训要求	227
5.2.2	知识背景/实训原理	227
5.2.3	实训时间	228
5.2.4	实训方法	228
5.2.5	实训内容	228
5.2.6	前台优质服务情景模拟	230
5.2.7	英语口语实训练习	231
5.2.8	实训考核(表5-4)	232
5.3	前厅服务质量管理主题活动策划实训	234
5.3.1	实训要求	234
5.3.2	知识背景/实训原理	234
5.3.3	实训时间	234
5.3.4	实训方法	234
5.3.5	实训内容(表5-5)	235
5.3.6	相关链接	236
5.3.7	实训考核(表5-6)	238
5.4	建立客史档案实训	238
5.4.1	实训要求	238
5.4.2	知识背景/实训原理	238
5.4.3	实训时间	239
5.4.4	实训方法	239
5.4.5	实训内容(表5-7)	239
5.4.6	相关链接(表5-8)	240
5.4.7	案例链接	241
5.4.8	实训考核(表5-9)	242
5.5	宾客投诉管理实训	242
5.5.1	实训要求	242



5.5.2	知识背景/实训原理 .....	243
5.5.3	实训时间 .....	243
5.5.4	实训方法 .....	243
5.5.5	实训内容(表 5-10) .....	243
5.5.6	相关链接(表 5-11) .....	245
5.5.7	情景模拟 .....	245
5.5.8	英语口语实训练习 .....	246
5.5.9	实训考核(表 5-12、表 5-13) .....	247
参考文献 .....		249



# 1 前厅员工礼仪实训

## 教学目标

**知识目标** 熟悉酒店接待服务礼节礼貌基本要求,掌握酒店服务的基本站姿、坐姿、走姿等体姿礼仪;了解基本的美容常识。

**能力目标** 有较强的酒店应接服务能力,了解酒店日常服务中常见礼仪,掌握常见礼仪如握手、传递名片等;能妥善处理酒店服务过程中的一些问题,使客人高兴而来,满意而归。

**技能目标** 熟练掌握酒店应接服务技巧,同时培养酒店服务过程中的气质美。

## 课前导读

### 微笑的魅力

内地某酒店,一位住店台湾客人外出时,有一位朋友来找他,要求进他房间去等候,由于客人事先没有留话,总台服务员便没有答应其要求。台湾客人回来知道后十分不悦,跑到总台与服务员争执起来。公关部经理王小姐闻讯赶来,刚要开口解释,怒气正盛的客人就指着她鼻子尖,言词激烈地指责起来。当时,王小姐心里很清楚,在这种情况下,勉强作任何解释都是毫无意义的,反而会招致客人情绪更加冲动。于是她默默无言地看着他,让他尽情地发泄,脸上则始终保持一种友好的微笑。一直等到客人平静下来,王小姐才心平气和地告诉他酒店的有关规定,并表示歉意,客人接受了王小姐的劝说。没想到后来这位台湾客人离店前还专门找到王小姐辞行,激动地说:“你的微笑征服了我,希望我有幸再来酒店时能再次见到你的微笑。”



的确,微笑已成为一种世界性欢迎语言。世界各个著名的酒店管理集团如喜来登、希尔顿、假日等有一条共有的经验,即把微笑视为酒店服务的灵魂和指导一切服务程序的最重要的一把金钥匙。微笑服务是酒店接待服务中永恒的主题,是酒店服务一刻不可放松的必修课,它包含着丰富的精神内涵和微妙的情感艺术:热忱、友谊、情义、信任、期望、诚挚、体谅、慰藉、祝福……

酒店形象决定酒店的未来发展。前厅员工礼仪是酒店形象、文化、员工修养素质的综合体现,前厅每位员工都是酒店形象的代言人。因此,我们需要通过严格、系统的专业礼仪训练,使员工在仪容、仪表、姿态、语言、表情等方面的自我表现能力得到提高,真正体现出员工的个人素养,从而推动酒店形象塑造、增强文化表达能力,进而提升顾客满意度。

## 1.1 化妆实训

### 1.1.1 实训要求

仪容美的基本要素是貌美、发美、肌肤美,主要原则是整洁干净。通过实训,要求学生掌握化妆修饰的基本知识和技能,学会运用化妆来修饰外观、外貌,给客人以尊重。

### 1.1.2 知识背景/实训原理

在个人的仪表中,仪容是重点之中的重点。要做到仪容美,自然要注意仪容修饰。修饰仪容的基本规则是美观、整洁、卫生和得体。首先,要求仪容自然美,是指仪容的先天条件好,天生丽质。尽管以貌取人不合情理,但先天美好的仪容相貌,无疑会令人赏心悦目,感觉愉快。其次,要求仪容修饰美,是指依照规范与个人条件,对仪容施行必要的修饰,扬其长,避其短,设计、塑造出美好的个人形象,在人际交往中尽量令自己显得有备而来,自尊自爱。最后,要求仪容内在美,是指通过努力学习,不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准,培养出自己高雅的气质与美好的心灵,使自己秀外慧中,表里如一。真正意义上的仪容美,应当是上述三个方面的高度统一。忽略其中任何一个方面,都会使仪容美失之于偏颇。

### 1.1.3 实训时间

实训授课2学时,共计100分钟,其中教师示范讲解30分钟,学生模拟50分钟,教师综合考评20分钟。



### 1.1.4 实训方法

教师首先讲解实训要求和注意事项,进行具体示范或观看录像,然后把学生分成几组,自己操作,教师不断巡视、指导;最后,教师集体讲评,选出表现最好的一组。

### 1.1.5 实训内容(表 1-1)

表 1-1 化妆的实训内容

实训项目	实训标准与规范
1. 净面	(1)用温水湿面 (2)取适量洗面奶于手心,搓至起泡 (3)由下巴向额头,用手指轻轻地按摩清洗 1~2 分钟 (4)用清水清洗 (5)用纸巾或毛巾把多余的水分吸干
2. 基础底色	(1)涂化妆水,用棉球蘸取向脸部叩拍 (2)抹粉底霜,用手指或手掌在脸上点染晕抹 (3)上粉底,用手指或手掌在脸上点染晕抹,不宜过厚 (4)扑化妆粉,用粉扑自下而上扑均匀
3. 眼部化妆	(1)涂眼影。用棉花棒沾眼影色在眼周、眼尾、上下眼皮、眼窝处点抹并扫开;手法先上后下至下眼睑的尾部 (2)描眉。蓝灰色打底,棕色或黑色描出适合的眉形;直线形使脸型显短,弯形使人显温柔 (3)描眼线。用眼线笔沿睫毛底线描画
4. 抹颊红	用颊红轻染轻扫两颊,以颧骨为中心向四周抹匀;长脸型横打胭脂,圆脸形和方脸形竖打胭脂
5. 涂唇膏	(1)用唇笔描上下唇轮廓,起调整色泽、改变唇形作用 (2)涂口红填满唇笔描画的轮廓
6. 检查	(1)发际和眉毛是否沾上粉底霜 (2)双眉是否对称 (3)胭脂是否涂匀 (4)妆面是否平衡 (5)与穿着是否协调 (6)适当调整修改



### 1.1.6 实训练习

- (1) 自带洗脸盆、洗面奶、乳液、粉底霜、眉笔、口红等化妆必备用品。
- (2) 10 人一组,坐成弧形或圆形,便于学习和交流。
- (3) 净面,化妆前先将脸洗净,涂上润肤霜或是润肤露。
- (4) 饰粉底,用豆粒大小的粉底点在脸上,涂抹均匀。
- (5) 散粉(粉饼)轻轻地扑打上一层散粉,要注意的是脸与脖子的交界处。
- (6) 唇部的修饰,在唇正中点上唇彩,再抿一下,效果会比较好。
- (7) 化妆内容可酌情舍弃或变动次序。

### 1.1.7 相关链接

#### 不同脸型化妆技巧

##### 1.1.7.1 椭圆脸的化妆

椭圆脸可谓公认的理想脸型,化妆时宜注意保持其自然形状,突出其可爱之处,不必通过化妆去改变脸型。胭脂,应涂在颊部颧骨的最高处,再向上向外揉化开去。唇膏,除嘴唇唇形有缺陷外,尽量按自然唇形涂抹。眉毛,可顺着眼睛的轮廓修成弧形,眉头应与内眼角齐,眉尾可稍长于外眼角。正因为椭圆形脸是无须太多掩饰的,所以化妆时一定要找出脸部最动人、最美丽的部位,而后突出之,以免给人平平淡淡、毫无特点的印象。

##### 1.1.7.2 长脸形的化妆

长脸形的人在化妆时力求达到的效果应是:增加面部的宽度。胭脂,应注意离鼻子稍远些,在视觉上拉宽面部,涂抹时,可沿颧骨的最高处与太阳穴下方所构成的曲线部位,向外、向上抹开去。粉底,若双颊下陷或者额部窄小,应在双颊和额部涂以浅色调的粉底,造成光影,使之变得丰满一些。眉毛,修正时应令其成弧形,切不可有棱有角的,眉毛的位置不宜太高,眉毛尾部切忌高翘。

##### 1.1.7.3 圆脸形的化妆

圆脸形的人给人以可爱、玲珑之感,若要修正为椭圆形并不十分困难。胭脂,可从颧骨起始涂至下颌部,注意不能简单地在颧骨突出部位涂成圆形。唇膏,可在上嘴唇涂成浅浅的弓形,不能涂成圆形,以免有圆上加圆之感。粉底,可用来在两颊造阴影,使圆脸消瘦一点。选用暗色调粉底,沿额头靠近发际处起向下窄窄地涂抹,至颧骨部下可加宽涂抹的面积,造成脸部亮度自颧骨以下逐步集中于鼻子、嘴唇、下巴附近部位。眉毛,可修成自然的弧形,可作少许弯曲,不可太平直或有棱角,也不可过于弯曲。

##### 1.1.7.4 方脸形的化妆

方脸形的人以双颊骨突出为特点,因而在化妆时,要设法加以掩蔽,增加柔和



感。胭脂宜涂抹得与眼部平行,切忌涂在颧骨最突出处,可抹在颧骨稍下处并往外揉开。粉底,可用暗色调在颧骨最宽处造成阴影,令其方正感减弱。下颚部宜用大面积的暗色调粉底造阴影,以改变面部轮廓。唇膏,可涂丰满一些,强调柔和感。眉毛,应修得稍宽一些,眉形可稍带弯曲,不宜有角。

#### 1.1.7.5 三角脸形的化妆

三角脸的特点是额部较窄而两腮较阔,整个脸部呈上小下宽状。化妆时应将下部宽角“削”去,把脸型变为椭圆状。胭脂,可由外眼角处起始,向下抹涂,使脸部上半部分拉宽一些。粉底,可用较深色调的粉底在两腮部位涂抹、掩饰。眉毛,宜保持自然状态,不可太平直或太弯曲。

#### 1.1.7.6 倒三角脸形的化妆

倒三角脸形的特点是额部较宽大而两腮较窄小,呈上阔下窄状。人们常说的“瓜子脸”、“心形脸”,即指这种脸形。化妆时,掌握的诀窍恰恰与三角脸形的诀窍相似,需要修饰部分则正好相反。胭脂,应涂在颧骨最突出处,而后向上、向外揉开。粉底,可用较深色调的粉底涂在过宽的额头两侧,而用较浅的粉底涂抹在两腮及下巴处,造成掩饰上部、突出下部的效果。唇膏,宜用稍亮些的唇膏以加强柔和感,唇形宜稍宽厚些。眉毛,应顺着眼部轮廓修成自然的眉形,眉尾不可上翘,描时从眉心到眉尾宜由深渐浅。

### 1.1.8 实训考核(表1-2)

表1-2 化妆实训考核

班组:                      姓名:                      学号:                      时间:

项目	要求	分值(总分10)	得分
眼部化妆	眉峰在眼睛2/3处,眉尾、眼角、嘴角在一条直线上	3	
唇部化妆	唇膏涂抹均匀,颜色与腮红、眼影相协调	2	
眼线	眼线涂画均匀,没有凹凸不平	2	
总体感觉	整个妆面协调	3	

## 1.2 着装实训

### 1.2.1 制服实训

#### 1.2.1.1 实训要求

要求学生掌握制服穿着的基本知识和技能,能够展示酒店从业人员的良好形