



跟我学饭店服务
中国旅游饭店业协会 推荐



前厅服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编



旅游教育出版社

中国旅游饭店业协会推荐
跟我学饭店服务

餐厅服务训练手册

旅游行业培训教材研发中心组织编写

栗书河 主编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:景晓莉

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务训练手册/栗书河主编;旅游行业培训教材研发中心组织编写. —北京:旅游教育出版社,2006.4

(跟我学饭店服务)

ISBN 7-5637-1005-1

I. 前… II. ①栗… ②旅… III. 饭店—商业服务—手册
IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 018444 号

跟我学饭店服务
前厅服务训练手册
旅游行业培训教材研发中心组织编写
栗书河 主 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850 × 1168 1/32
印 张	5.75
字 数	109 千字
版 次	2006 年 4 月第 1 版
印 次	2006 年 4 月第 1 次印刷
定 价	11.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

随着申奥成功和中国旅游业的迅猛发展,给中国饭店业在服务、管理上提出了更高要求。作为饭店产品生产者和提供者的最广大基层服务人员,其素质高低直接影响到人们对中国饭店业的整体评价。积极开展岗前培训和在岗培训是提高饭店从业者劳动素质、强化其职业能力的有效措施。

目前,我国适用于饭店业短期培训的教材及配套教学 VCD 还是一个空白点。为适应饭店业短期培训的需要,推动旅游饭店职业培训工作的提高,提高培训质量,在中国旅游饭店业协会的大力倡导下,在全国各旅游学校及饭店业的积极参与下,我们成立了旅游行业培训教材研发中心,对涉及饭店业各服务岗位的知识模块、技能要求、操作规范等进行了详细论证和研究,组织业内专家编写了这套《跟我学饭店服务》。

全套教材分为学习手册、训练手册和配套教学 VCD 三个系列:

学习手册,内容涉及前厅、客房、餐厅、酒吧、茶艺、康乐等数个职业岗位群的多项服务技能,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作流程四大主题,每一主题下设若干模块,每一模块下设若干知识点。

训练手册,是学习手册的有效补充,它回顾了学习手册中的重点知识和内容,下设训练提示、单元重点回顾、练习指导、请你分析、自我评估、考考你等若干训练点,培训老师和学员可根据自己的实际情况,有选择地进行强化练习。

教学 VCD,全面展示了饭店主要工种、主要岗位的服务流程及操作标准,通过演员规范的动作和专业的讲解,让学员掌握每一环节的操作规范,并加以模拟操练,不断提高规范服务能力和应变能力。

与同类出版物相比,《跟我学饭店服务》具有以下特点:

第一,可操作性强。全套教材以读者的实际需要为出发点,紧密结合饭店工作实际,结合新技术、新理念在旅游饭店的实际运用,在编写中坚持“用什么,编什么”的原则。理论知识言简意赅,以够用为度,在实际操作环节中,条理清晰,操作规范,重在学员服务技能的培养。

第二,内容简洁。全套教材文字简练且生动,书中没有过多的文字描述,主要运用各种流程表,说明技能操作的步骤及服务质量标准。

第三,紧扣职业技能鉴定。全套教材紧紧围绕国家职业技能鉴定的内容和要求,在基本保证知识连贯性的基础上,着眼于技能操作,突出针对性、实用性。使读者在学完全套教材后,对饭店业各工种职业技能鉴定的范围和 content 有一定的了解。

第四,联动效应强。全套教材实现了学习、训练、模拟演练的联动,学员边看边学、边学边练,更能起到强化技能、规范操作的作用。

第五,版式设计活泼。在行文中穿插了案例、服务小贴士、练习指导、自我评估等知识点,旨在增加读者的认知力和理解力。训练手册中还有操作图解、趣味性图片,寓教于乐,使枯燥的学习变成有趣的 game。

本套教材既可供各旅游企业、各地旅游培训部门对各岗位员工进行岗前培训或在岗培训,也可供旅游企业各工种员工在参加

考核前自学,同时也是各旅游职业学校学生就业培训的良师益友。

教材的出版是一个不断完善的过程,作为国内唯一的一家旅游教育专业出版社,希望得到广大读者一如既往的关心和支持。对教材使用中的问题,更希望得到广大读者的积极反馈,我们定会不断以专业的精神提高我社教材的专业品质,回报广大师生与读者对我们的厚爱。

旅游教育出版社

目 录

第一单元 预订服务	1
模块1 复习预订基础知识	3
训练提示	3
训练1:了解预订渠道	3
训练2:学会区分预订种类	4
训练3:练习处理超额预订	6
考考你	8
模块2 预订操作规范	9
训练提示	9
训练1:练习电话预订	9
训练2:练习书面预订	10
训练3:练习传真预订	11
训练4:练习网络预订	11
训练5:练习当面预订	11
训练6:练习团队预订	12
训练7:练习更改预订	13
训练8:练习取消预订	13
训练9:练习婉拒预订	14
训练10:练习控制预订	14
考考你	14
模块3 规范用语推荐	15
训练提示	15



训练 1: 练习确认预订书信的中英文写法	15
训练 2: 练习婉拒预订书信的中英文写法	16
训练 3: 学会使用商务书信书面语	16
考考你	18
轻松一刻	18
服务一招鲜	18
请你分析	20
练习指导	22
单元重点回顾	22
自我评估	22
第二单元 礼宾服务	23
模块 1 礼宾服务基础知识	25
训练提示	25
训练 1: 了解礼宾部的设置	25
训练 2: 了解礼宾部的服务功能	25
考考你	26
模块 2 迎送客人服务	27
训练提示	27
训练 1: 什么人适合做门童	27
训练 2: 练习门童迎送服务	28
考考你	30
模块 3 行李服务	31
训练提示	31
训练 1: 练习团队入店行李服务	31
训练 2: 练习团队离店行李服务	32
训练 3: 练习散客入店行李服务	33
训练 4: 练习散客离店行李服务	34
训练 5: 练习换房行李服务	34

训练6:练习行李存放	35
考考你	35
模块4 函件服务	36
训练提示	36
训练1:练习分拣函件	36
训练2:熟悉递送顺序	37
训练3:练习递送服务	37
考考你	37
模块5 金钥匙及其特色服务	38
训练提示	38
训练1:知道什么是金钥匙	38
训练2:熟悉金钥匙服务项目	39
训练3:练习金钥匙特色服务	40
训练4:学会建立良好合作关系	41
考考你	43
模块6 饭店代表服务	44
训练提示	44
训练1:了解什么是饭店代表	44
训练2:练习饭店代表接机服务	44
训练3:练习饭店代表店内服务	45
考考你	47
轻松一刻	47
服务一招鲜	48
请你分析	50
练习指导	52
单元重点回顾	52
自我评估	52

第三单元 接待服务	53
模块 1 接待服务基础知识	55
训练提示	55
训练 1: 熟悉入住登记常用表格使用注意事项	55
训练 2: 练习填写“境外人员临时住宿登记表”	56
训练 3: 练习制作多联客房状况卡条	61
训练 4: 知道欢迎卡和预付金收据的作用	62
训练 5: 练习控制客房状态	62
考考你	64
模块 2 不同客人的接待服务程序	65
训练提示	65
训练 1: 练习接待预订散客	65
训练 2: 练习接待团队客人	66
训练 3: 练习接待 VIP 客人	67
训练 4: 练习接待未预订客人	67
训练 5: 练习给住店客人换房	68
训练 6: 练习办理续住手续	68
训练 7: 练习接待长住客人	69
考考你	70
模块 3 商务行政楼层接待程序	71
训练提示	71
训练 1: 练习客人入住服务	71
训练 2: 练习欢迎茶服务	72
训练 3: 练习早餐服务	72
训练 4: 练习鲜花、水果服务	73
训练 5: 练习下午茶服务	73
训练 6: 练习鸡尾酒服务	74
训练 7: 练习退房结账服务	75

训练8:练习商务中心服务	75
考查你	75
轻松一刻	76
服务一招鲜	76
请你分析	78
练习指导	80
单元重点回顾	81
自我评估	81
第四单元 问讯服务	83
训练提示	85
训练1:熟悉问讯服务基础知识	85
训练2:练习为访客查询住客信息提供服务	85
训练3:练习为住客提供电话查询服务	86
训练4:练习为访客提供留言服务	86
训练5:练习为住客提供留言服务	87
训练6:练习处理信件	87
考查你	90
轻松一刻	90
服务一招鲜	90
请你分析	92
练习指导	94
单元重点回顾	94
自我评估	94
第五单元 总机服务	95
模块1 总机服务基础知识	97
训练提示	97
训练1:了解话务员的素质要求	97
训练2:了解话务员的服务要求	98



训练3:练习话务员规范用语	98
考考你	99
模块2 总机服务程序与标准	100
训练提示	100
训练1:练习接转电话	100
训练2:练习电话留言	102
训练3:练习电话叫醒	103
考考你	104
轻松一刻	104
服务一招鲜	105
请你分析	107
练习指导	109
单元重点回顾	110
自我评估	110
第六单元 商务中心服务	111
模块1 商务服务程序与标准	113
训练提示	113
训练1:认识商务中心	113
训练2:练习收发电传	114
训练3:练习收发传真	114
训练4:练习中英文打字	115
训练5:练习复印装订	116
考考你	117
轻松一刻	117
服务一招鲜	117
请你分析	118
练习指导	120
单元重点回顾	121

自我评估	121
第七单元 收银服务	123
模块1 收银服务基础知识	125
训练提示	125
训练1:认识前厅收银处	125
训练2:明确控制客账有哪些要求	125
考考你	126
模块2 收银服务程序与标准	127
训练提示	127
训练1:练习兑换外币	127
训练2:练习支票结账	128
训练3:练习现金结账	128
训练4:练习信用卡结账	129
训练5:练习散客结账	129
训练6:练习团队结账	130
训练7:练习夜间稽核	130
训练8:练习管理贵重物品	131
考考你	133
模块3 如何处理特殊情况	134
训练提示	134
训练1:住店客人的欠款不断增加怎么办	134
训练2:客人A的账由客人B支付怎么办	134
训练3:先离店后结账怎么办	135
训练4:客人过了结账时间仍未结账怎么办	135
训练5:练习处理有异议的费用	135
训练6:练习处理超限额消费的客账	136
训练7:结账后又发生费用怎么办	136
训练8:练习如何处理逃账	136

训练9:练习处理多房间客人结账	136
考考你	137
轻松一刻	137
服务一招鲜	138
请你分析	139
练习指导	141
单元重点回顾	142
自我评估	142
第八单元 学会使用计算机	143
模块1 饭店计算机管理系统基础知识	145
训练提示	145
训练1:了解计算机技术在饭店的应用	145
训练2:认识饭店计算机管理系统	145
训练3:认识饭店主要信息系统	146
考考你	150
模块2 计算机技术在前厅部的应用	151
训练提示	151
训练1:用计算机处理客房预订信息	152
训练2:用计算机处理总台接待信息	152
训练3:用计算机管理客账	153
训练4:用计算机进行问讯查询	154
训练5:用计算机控制房态	154
训练6:用计算机处理客史建档信息	154
训练7:用计算机维护特别信息	155
训练8:用计算机分析、统计及打印各类报表	155
前厅计算机管理常用表格	157
考考你	160
轻松一刻	161

服务一招鲜	161
请你分析	162
练习指导	163
单元重点回顾	163
自我评估	164
后记	165

第一单元

预订服务



你 将 学 会

- ☆ 了解预订方式
- ☆ 散客预订、团队预订
- ☆ 预订的修改

