

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

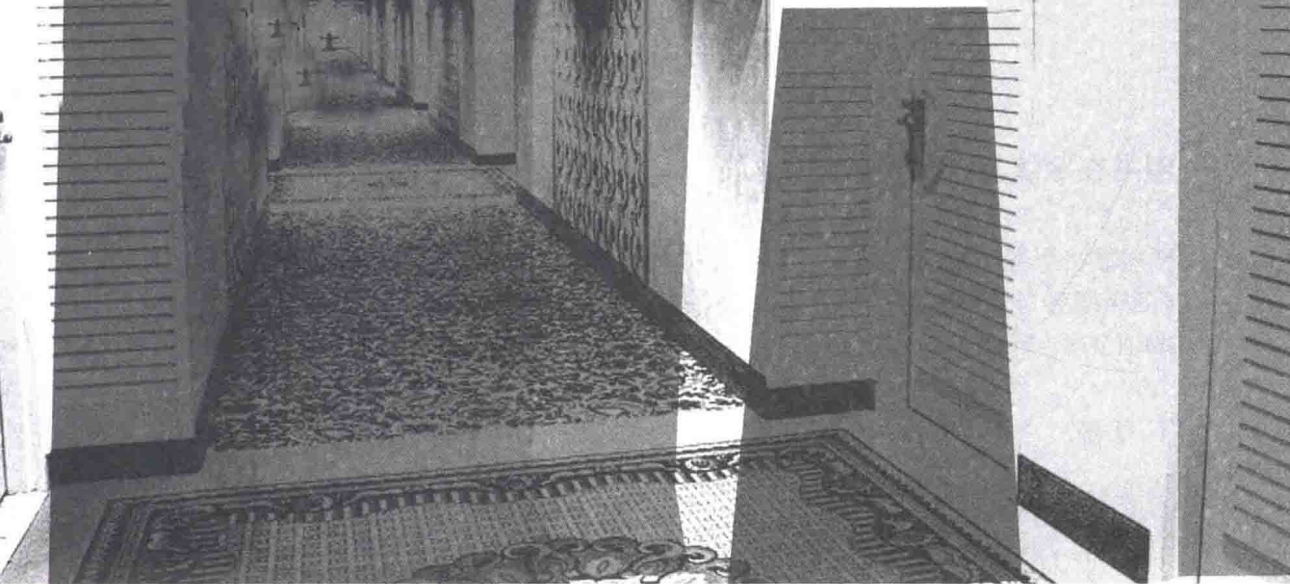
Floor Reception

楼层接待服务

主编 童亚莉



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



Floor Reception

楼层接待服务

主编 童亚莉



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

楼层接待服务/童亚莉主编. —广州: 暨南大学出版社, 2014. 5
(酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 0959 - 9

I. ①楼… II. ①童… III. ①饭店—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 054623 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学
电 话: 总编室 (8620) 85221601
营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
邮 编: 510630
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心
印 刷: 广东广州日报传媒股份有限公司印务分公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 9.5
字 数: 225 千
版 次: 2014 年 5 月第 1 版
印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 32.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

编委会

总 编：叶军峰 成振洋

编 委：邓兰珍 李娉婷 赵小玲 蒋碧涛 林文婷

罗燕萍 谢玉莲 陈衍怀 陆丽娥 童亚莉

董韵捷 黄志伟 朱朦朦 谭文焯 胡嘉欣

企业顾问：

广州首旅建国酒店有限公司

总经理杨卓辉

(广州酒店行业协会副会长)

广州首旅建国酒店有限公司

人力资源总监徐渊

广州市嘉逸国际酒店有限公司

总经理黄青照

广东大厦

人力资源部经理周敬

总序

为了培养具备综合职业能力的高技能酒店服务与管理人才,编者以“工学结合”为指导思想,引入国外先进职教理念,深入广州地区酒店行业及企业实地考察、访谈和调研,以酒店岗位从业人员的实际工作任务为主线,依托校企合作,共同对酒店服务与管理人才培养模式、培养目标、职业能力和课程设置进行分析及定位,以典型工作任务为载体,根据典型工作任务和工作过程设计学习情境,按照工作过程的顺序和学生自主学习的要求进行教材内容的编写,创新并开发了酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材。本系列教材共12本,分别是:《餐厅服务》、《客房清洁》、《楼层接待服务》、《前厅服务》、《菜肴与酒水推销》、《酒吧服务》、《酒店英语》、《酒店服务心理》、《酒店服务礼仪》、《酒店信息管理》、《餐厅技能训练》、《客房技能训练》。

本系列教材由一批学术水平高、教学经验丰富、课程开发能力强的酒店专业教师与企业骨干共同开发而成。在教材组织编写工作中,我们坚持以下原则:

一是从职业岗位群分析入手,根据

酒店对服务人员的要求和相关的国家职业标准,科学确定教材内容,使教材具有贴近酒店一线从业人员岗位实际工作要求的鲜明特色。

二是根据中等职业技术学院酒店服务与管理专业的教学特点,合理编排教材内容,并以工作情境为切入点,采用任务驱动的编写思路,使教材具有适应教学和易于学习的鲜明特色。

三是注重将酒店企业的新理念、新方法及综合职业能力要求编入教材,使教材具有与行业发展同步的鲜明特色,不仅适用于酒店服务与管理专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工的职业培训。

上述教材的编写得到了广州首旅建国酒店有限公司、广州市嘉逸国际酒店有限公司、广东大厦等校企合作企业的大力支持,教材的编审人员做了大量的工作,在此表示衷心的感谢。同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订时加以完善。

编委会

2014年3月

前言

《楼层接待服务》是酒店服务与管理专业一体化课程教材。本教材以国家职业标准为依据,以综合职业能力培养为目标,根据精心提炼的典型工作任务设置不同学习情境。其特点是一改传统的理论、实操分离的教学模式,以楼层接待服务过程中的典型工作任务为载体,以学习者为中心,让学生在“学中做、做中学”。

本教材由“广交会”参展商的楼层接待、“新婚包房”客人的楼层接待和广州友好城市伯明翰访问团的楼层接待三个学习情境组成,让学生在完成精细化楼层接待服务的同时,也能为不同客人

提供个性化服务。本教材融“教、学、做”为一体,教学模式新颖,内容丰富,既适用于酒店服务与管理相关专业的教学,也适用于酒店行业、企业员工的专业培训。

《楼层接待服务》由广州市轻工高级技工学校旅游服务产业系承担组织编写工作,由童亚莉担任主编,罗燕萍担任主审。

由于编者水平有限,编写时间仓促,不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见和建议,以便日后修订完善。

编者
2014年3月

目录

总 序	1
前 言	1
学习情境一 “广交会” 参展商的楼层接待	1
学习目标	2
学习情境描述	2
学习情境分析	2
知识链接	2
任务准备	47
任务实施	48
评价反馈	50
学习情境二 “新婚包房” 客人的楼层接待	52
学习目标	53
学习情境描述	53
学习情境分析	53
知识链接	54
任务准备	88
任务实施	90
评价反馈	91
学习情境三 广州友好城市伯明翰访问团的楼层接待	93
学习目标	94
学习情境描述	94
学习情境分析	94
知识链接	95
任务准备	137
任务实施	138
评价反馈	140
参考文献	142

“广交会”参展商的楼层接待

学习情境一



●学习目标

1. 分析散客、商务客人的服务需求；
2. 按楼层接待服务工作的接待规程，为“广交会”参展商提供精细化的楼层接待服务；
3. 根据客人的不同需求，提供个性化的楼层接待服务；
4. 正确对待客人的意见和投诉，并提出合理建议。

学习情境描述

第110届“广交会”如期在广州举行，来自众多国家和地区及国内各省市的参展商云集广州。轻工大酒店地理位置优越：既滨临美丽的珠江，又靠近地铁口，成为众多参展商住宿的首选。客房部要求客房服务员按服务规程为客人提供细致、周到的服务，对客人各种合理的需求也要尽量给予满足。

学习情境分析

在这个学习情境中，客房服务员要对商务客人的特点进行分析，并根据客人的特点考虑其服务需求。可以从以下几方面考虑：

- ◆客房的对客服务模式。
- ◆商务客人的特点、服务需求。
- ◆对客服务：迎客服务、茶水服务、访客服务、洗衣服务、擦鞋服务、代办服务等。
- ◆突发状况。
- ◆客人的意见和投诉。

知识链接

知识要点一 对客服务模式

酒店客房服务模式是酒店客房的宏观运营方式。由于各种类型的酒店设施、设备不尽相同，因此，客房服务模式也有所差异。早期的酒店管理专家认为，楼层服务台和客房服

务中心是最为常见的客房服务模式。但随着酒店类型的增加,酒店个性化的不断加强,新的客房服务模式应运而生。目前,我国酒店客房所采用的对客服务模式主要有以下几种:

一、楼层服务台模式

楼层服务台是指酒店在客房区域各楼层设立的服务台,又称楼面服务台。它是我国客房传统的对客服务模式,但随着旅游业的发展,旅游酒店与国际标准接轨,越来越多的酒店淘汰了这种对客服务模式。

1. 基本含义

酒店在各楼层客房区域内、靠近电梯口或楼梯口的位置设置的,为住客提供服务的服务台即楼层服务台。楼层服务台一天 24 小时都有服务员值班,为住客提供服务。从某种意义上来说,它相当于酒店前厅驻楼面的办事机构。从整个酒店的宏观管理上来看,楼层服务台成为了酒店其他部门与客房之间相互沟通的桥梁。



楼层服务台

2. 主要职能

无论是何种类型的酒店,楼层服务台基本上都会有如下基本职能:

(1) 服务中心:

楼层服务台是为本楼层的客人提供服务的基地,其主要的服务内容包括:

①迎送客人。

楼层服务台负责迎接每一位入住本楼层的新客人,向他们介绍客房的设施、设备及酒店的服务项目;负责欢送本楼层的每一位离开酒店的客人,并协助客人提拿行李。

②提供各项接待服务。

应客人的要求,为客人提供各项接待服务,如茶水服务、回答客人的问题、访客服务等。

③处理客人各项委托代办事项的服务。

受理和认真处理客人住店期间的各项委托代办事项，如洗衣服务、叫醒服务、客房送餐服务、物品代修服务等。

(2) 联络中心：

楼层服务台是客房部与其他部门的联络中心，它经常与酒店的其他部门产生联系。

①与总台的联络。

一般情况下，客人办理入住与离店手续，楼层服务台与总服务台之间应互通情况；楼层服务台与总服务台之间每天至少要保证进行三次房态核对，以保证客房的正常出租；此外，客人住宿要求、住宿人数等的变动以及行李的进出、会客等情况，楼层服务台均需要与总台及时取得联系。

②与工程部的联络。

当客房设施发生损坏或出现故障时，楼层服务台负责向工程部报修，使出现故障的房间尽快恢复正常。

③与洗衣房的联络。

送洗衣房洗涤的客房布草和客人的衣服，都必须在洗衣房与楼层服务台之间做好交接记录。

④与餐饮部的联络。

客人需要在客房用餐时，有时会直接向楼层服务台提出。此时，楼层服务台应及时通知餐饮部，协助做好客房送餐工作。

(3) 安全中心：

楼层服务台是本楼层的安全管理机构，楼层服务台安排服务人员 24 小时值班，可以大大减少酒店安全事故的发生。楼层设立服务台可妥善保管客房钥匙；便于客房服务员随时掌握客人的动态，记住客人的姓名、特征和房号；密切注意楼层动静；做好访客的接待和登记工作；及时发现走廊可疑人员和火灾隐患等。

3. 优缺点

楼层服务台有服务员值班，这大大加强了客房部与住店客人之间的交流，能够为客人提供面对面的针对性服务；同时，楼层服务台的设置有利于酒店楼层安全保卫工作的开展；此外，楼层服务台的设置也有利于酒店客房部及时准确地了解酒店客房的房态及运营情况，为前厅管理工作提供及时准确的信息参照。

但是，楼层服务台模式慢慢被现代高星级酒店所淘汰，究其原因主要是楼层服务台存在诸多缺陷：楼层服务台三班倒，投入的人力较大；每层都有服务台，会导致管理点分散，不利于酒店客房的统一管理；楼层服务台一般设置在楼层走廊较为显眼的位置，这会使客人感到不自在，客人的隐私得不到有效保障。此外，我们常常看到，由于无人监管（一般的酒店没有监控设备来监控楼层服务台），楼层服务台的服务员行为过于散漫，会做一些与工作无关的事情，如看报纸、玩手机等，如果被客人看到，就会严重影响酒店的声誉。西方客人不习惯楼层服务台的对客服务模式，他们会感觉自己的行动受到了监视，认为这是对客人隐私权的侵犯。

二、客房服务中心



客房服务中心

客房服务中心是从国外引进的一种对客服务模式，配备专职联络员，负责客房对客服务工作的联络协调。客人需要服务时，使用客房内的内线电话通知客房服务中心；联络员进行详细记录，并迅速将客人的需求通知有关楼层的服务员；服务员则根据有关要求和标准完成对客服务工作。客房服务中心大多是 24 小时对客服务，如果夜间客房楼层没有服务台，可以设专职夜班服务员，负责夜间的对客服务工作。

1. 基本含义

客房服务中心是现代酒店客房管理的主导模式，是酒店客房管理的神经中枢。它一般设置在酒店员工更衣室与员工电梯之间的隐蔽处，主要通过电话的形式为酒店的住客提供周到的服务。一般情况下，客房服务中心应该具有同时接听两个以上电话的能力，大型酒店可以采用小型交换机来保证信息运量。在客房员工管理方面，一般酒店都会建立一个 BP 机寻呼系统，以保证客房部员工信息沟通顺畅。

2. 主要职能

客房服务中心的主要职能是对酒店客房进行统一化、综合化和全面化的管理。一般情况下，凡是与酒店客房部有关的工作信息，都会在第一时间传达到客房服务中心，然后经客房服务中心的工作人员作初步处理后再具体传达给其他工作人员。客房服务中心的设置，使其成为和酒店其他后台部门类似的封闭式管理部门（即不直接面对住客），这对工作人员的素质有了更高的要求。

（1）信息处理：

初步处理有关客房部工作的信息，保证有关问题能及时得以解决或分拣、传递。

（2）对客服务：

客房服务中心统一收取客人所需的服务信息，并通过电话机、BP 机等现代化工具，

向客房服务员发出服务指令。即使客房服务中心不能直接为客人提供有关服务，也可以通过其他手段满足顾客需求。

（3）员工出勤控制：

所有客房部员工上、下班都必须到客房服务中心签到、签退，这既方便了考核和工作安排，又有利于加强员工的团队意识。

（4）钥匙管理：

客房服务中心统一签发、签收和保管客房部用于清洁整理客房的工作钥匙。

（5）失物处理：

客房服务中心统一负责客房部的失物保管与认领工作。

（6）档案保管：

客房服务中心保存着客房部所有的档案资料，并做及时补充和更新整理，这有利于客房部保持有关档案资料的完整性和连续性。

（7）投诉处理：

客房服务中心负责接受客人的投诉，并及时进行处理和汇报。

（8）保持与其他部门的联络：

客房服务中心是客房部与其他部门的联络中心，负责与业务相关部门如前厅部、餐饮部、工程部的业务联络。

3. 优缺点

客房服务中心的模式大大减少了人员的编制，节省了人力，降低了成本开支；保证了客房楼层区域内的安静，为客人提供了一个较为安宁和私密的空间；有助于对客房服务人员的调度与控制；保证了客房管理信息的畅通，有助于增强对客房整体运作效果的把握。

但客房服务中心并非没有缺陷，其缺陷主要表现在对设施、设备和人力资源的要求方面。首先，在设施、设备方面，由于客房服务中心仅在酒店某个楼层开设，同时又要求其运作力较强，因此对客房服务中心的硬件设施提出了较高的要求。客房服务中心一般需要设置 BP 机呼叫系统、电话系统，还需要在各楼层安装监控设备，以保证酒店楼道的安全，这样一次性投入的成本比较大。同时，即使这些设备安装后，客房对内对外管理方面都还是会存在一些不安全的因素，会影响住客的安全感。其次，在人力资源的要求方面，客房服务中心的管理模式需要训练有素的员工队伍来支持，一旦配合得不好，会影响整体功能的发挥。客房服务中心不提供面对面的对客服务，服务不具有直接性，缺乏人情味，致使客人对客房服务员的信赖度下降。总之，这种模式对于客人一些急需性的服务无法及时提供；对于楼层的一些安全隐患无法及时发现和处理，在某种程度上会影响住客的安全感；遇到客人的服务要求较多时，让客人不停地拨打服务中心的电话，客人必定会产生厌烦的情绪。

三、既设楼层服务台又设客房服务中心

有的酒店在条件许可的情况下，为了保证给客人提供优质的服务，采用既设楼层服务台又设客房服务中心的对客服务模式。这种模式兼取前两种模式的优点，克服前两种模式

的部分缺点。具体做法如下:

(1) 在客人活动的高峰时间安排专职的楼层值台员负责对客服务。客人外出或夜间休息时,可以不安排专职楼层值台员。

(2) 在部分楼层设立服务台,安排专职值台员负责对客服务工作。这些楼层主要用于接待国内宾客或需要特别关照的客人,其他楼层的对客服务工作由客房服务中心统一调控。

这种对客服务模式往往导致人力资本的大量增加,却并未起到较好的管理效果。很多设有客房服务中心的酒店,其楼层服务台总没有服务员值班,形同虚设,反而还占用了酒店的投资成本。此种模式在客流量大、客情复杂的“广交会”期间运用得较多。

四、设立行政楼层

行政楼层集前台、客房、商务、餐饮等服务于一体,又称“酒店中的酒店”。它以豪华的装修、完善的设备和细致周到的服务赢得了国内外宾客的青睐,有着良好的发展前景。许多酒店将客房的某一楼层或若干楼层集中开设为行政楼层,24 小时为商务客人提供服务。

行政楼层豪华极致,服务极致,服务设施全。一般都有多功能服务中心,服务系统相对独立,为客人提供委托代办等多项服务;同时,还有早餐、报纸、健身等众多免费服务。行政楼层的独特之处体现在以下几方面:

(1) 礼遇特别。如白天鹅宾馆免费派“奔驰”轿车接送商务客人。

(2) 超值体贴。如广州大酒店于 1992 年在全国率先提供了独具特色的私人管家服务。

(3) 位置集中。商务客房一般楼层集中、房间集中,以便于安装商务设备,提供统一服务。



行政楼层



行政楼层休息区

五、前台直管模式

1. 基本含义

目前,我国城市酒店有一个重要趋势,即以往那种旧式的招待所、家庭旅馆、旅社等

小型社会宾馆开始逐渐向特色商务酒店方向发展。这种家庭式的商务酒店一般不大,客房数量在 60 间左右,价格在 200 元左右,是继星级酒店、经济型酒店之后的又一新方向。这一类型的酒店房间设施遵循经济型酒店的做法,但更突出商务性。这种类型的商务酒店由于客房数量较少,采取的客房服务模式往往是前台直管模式,即沿袭旧式的招待所、旅馆的做法,将客房直接划归前台管理,不设楼层服务台,也不设置客房服务中心,而是在前台班组中设客房服务和清扫小组来对客房进行管理。此种对客服务模式是基于现代酒店发展的类型增多而出现的一种新的客房服务模式。

2. 主要职能

前台直管模式的主要职能与其他对客服务模式在职能方面差异不大,主要也是对客房进行基本的管理,为客人提供日常周到的服务。其主要职能包括钥匙分发、安排客房清扫、保障客房安全、物品管理与分发、信息统计等。

3. 优缺点

前台直管模式的最大优点是节省了人力成本,将客房纳入前台管理系统之内,保证了前台管理与客房管理的统一性,避免了重复开房等问题的发生。但是,应该慎用前台直管模式,因为缺陷比较明显,即在对客服务方面不能够做到面对面和及时性,同时也存在较大的安全隐患,若住客在客房区域发生问题,前台不能够及时发现。

阅读材料

客房服务创新

我一直有一些奇怪的问题:五星级酒店的客房到底有没有服务?如果有,是什么?是拿电话叫个送餐之类的吗?如果没有,那又是为什么?客人选择住 A 酒店或 B 酒店,是因为房间大一些,床上用品舒适一些,还是价格便宜一些?如果都差不多的话,差异性何在?不要忘了,这些东西基本上是硬件,没有多少是软件。

传统的观念告诉我们,客房最重要的是私密性。我们尽量不要去打扰客人,客人有需要便会打电话告诉我们的。真的是这样吗?

目前大多数五星级酒店的客房服务过于强调私密性和无干扰服务,导致客人在住店期间很少看见服务人员,只能通过电话与客房服务中心联系。其结果是服务的效率得不到保障,人性化的服务更难以体现,难以满足现代商务人士越来越追求高效率、高标准服务的需求。虽然一些酒店设立了行政楼层,为客人提供贴身管家服务,但仅仅是针对高端的常住客,就像我们在电视剧《五星大饭店》里看到的一样。大部分客人还是无法享受到面对面的服务。

为什么我们不能把餐饮服务的理念引入客房服务中呢?迎来送往的热情、热气腾腾的欢迎茶、关切的问候,这些在餐厅里最平常不过的服务在客房楼层却极为罕见。人都是渴望沟通的,特别是面对面的沟通,而目前大部分酒店与入住客人的沟通还是一个空白点。

有少数酒店在客房部设立专门的私人管家部,在全酒店范围内精心挑选一些形象气质佳、对客服务经验丰富的员工担任私人管家,向所有入住客人提供贵宾服务。据酒店客人

反馈,该项服务不但让人感到耳目一新,而且拉近了酒店与客人的距离,与客人的沟通也更顺畅。私人管家能在第一时间收集客人的信息和需求,服务更加迅速,初步实现了服务的个性化和人性化。

“贴身”只是拉近与客人的距离,是表面上的形式;“贴心”才是服务的根本。这是一种创新的酒店客房服务模式,也是对传统意义的客房楼层服务理念颠覆。

客房服务中心电话记录分析

客房服务中心是客房信息传递中枢。每天来自客人、酒店内部的电话记录很多,通过分析这些记录,我们可以得知客人的潜在需求信息和工作的不足。

许多客人反映不会用房间的设施、设备,例如电视打不开、不知如何上网、房间无电话等。认真分析可找到其中的原因,一方面是客人很少入住酒店,对部分设施接触较少;另一方面是客房的设备、设施操作过于复杂。因此,酒店应尽量提供简单明了的使用指示或简化设备的操作程序;也可以在客人一进房间就为其进行详细的说明,以方便客人使用。

在电话记录中,有许多客人借用物品,如吹风机、插线板、转换器等,或是反映找不到拖鞋、鞋擦等。这其中有些小物品客房部有储备,但是如果客人入住率高,或更换不及时,或摆放位置不醒目,常会造成“没有”的错觉。所以,在房间安装或改装一些常用物件,查房时注意低值品的耗用情况,重新考虑客房物品的摆放位置,非常有必要。比如,自楼层房间配备电热水壶后,客人要求送水的电话几乎没有了。这一方面及时满足了客人需求,另一方面也减少了员工的工作量,从而可节省时间和精力,搞好其他服务。

分析电话记录发现,经常有其他部门询问一些关于客房设施和基本服务的电话,其中不乏前厅部员工,这表明员工对酒店产品不熟悉的程度令人吃惊,说明培训工作有待加强。同时,分析电话记录也可发现,一些重要信息在传递过程中出现了遗漏或偏差。前台员工知道的东西,客房部却无人知晓;客房部推出的新服务举措,前台员工一知半解,等等。这些都在电话记录中有直接或间接的反映。通过这些分析,说明酒店的信息管理工作的确任重而道远。

怎样才能准确、迅速地把握宾客需求?认真详细地分析电话记录便是有效措施之一。

你的声音听上去太硬

今年五月,因为身体的原因,小高从楼层服务台调到了客房服务中心工作。初到客房服务中心时,小高认为自己在楼层服务台工作了五六年,而客房服务中心也是客房部的一部分,应该没什么问题。谁知,没多久主管就找小高谈话了,非常委婉地对她说:“客房服务中心虽然只有简单的三部电话,但却像窗口一样反映了整个客房部的精神面貌,声音的把握和调节非常重要。你的声音听上去太硬、太直了,回去调整一下,好吗?”

初听主管的话,小高心里还挺疑惑,觉得不可能吧!因为自我感觉蛮好的。回到家以后,小高用手机把自己的声音录下来听了一下。天哪,竟有一些“大老爷们儿”的感觉。知道问题后,小高就在业余时间利用手机不停地练习与调整,慢慢地从中总结出了一些心得:

- (1) 如果音调过高, 会给人不成熟及情绪冲动的印象;
- (2) 声音太弱, 会给人不肯定的感觉;
- (3) 语速过快, 会减低人们的重视程度;
- (4) 发出呼吸声, 会让人有不稳重的感觉;
- (5) 粗声粗气, 会给人粗俗之感;
- (6) 语调末尾上升会给人信心不足和恳求他人的感觉;
- (7) 声音颤动(有时因呼吸不规律而造成)会让人误认为你紧张或害羞。

要想克服以上的问题, 就要注意:

- (1) 音调适中, 不可过高或过低;
- (2) 声音浑厚, 不要很轻弱;
- (3) 说话清晰, 要毫不含糊;
- (4) 要有节奏感, 不单调。

当把这些心得运用到工作中以后, 小高再去询问主管的意见时, 从主管的微笑中已知道了答案。

知识要点二 宾客类型及服务方法

酒店的客人来自全国甚至世界各地。不同的身份地位、文化修养、兴趣爱好、生活习惯、风俗习惯、社会背景、宗教信仰等, 使得他们对酒店的服务要求各不相同。为了更好地向客人提供针对性的服务, 酒店客房服务员应在详细了解各类客人的生活特点及对服务的特殊需求的基础上, 研究相应的服务方法。

一、散客

散客的构成比较复杂, 其中主要包括因公出差、观光旅游、探亲访友及参加各种会议的人员等, 也分内宾和外宾。散客的个性化差异很大, 消费水平相对较高。他们最大的特点是逗留时间短, 随身携带的行李比较简单, 进出酒店频繁且无规律。

散客一般对房间设备、设施的档次不是很在意, 但要求服务质量较高、服务速度较快, 对服务人员的工作效率极为敏感。

下面按宾客身份和目的的不同, 介绍三种散客的特点和服务方法。

1. 观光旅游型客人

(1) 观光旅游型客人的特点:

- ◆以游览为主要目的, 对自然风光、名胜古迹、当地特色最感兴趣。
- ◆喜欢购买旅游纪念品。
- ◆喜欢拍照。
- ◆因身份和旅游目的不同, 对客房类型和档次的要求有所不同。
- ◆委托服务较多。