

酒店前厅服务

看图看板管理与问答

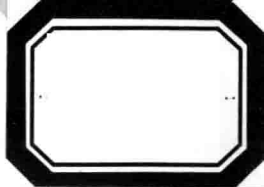
(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析 ——— 75幅不同样式的要点分析图
看板展示 ——— 32个不同类型的看板
问题解答 ——— 54个精确的问题解答

三大板块



广东省出版集团
广东经济出版社



酒店前厅服务

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析	—●—	三大 板块	—●—	75幅不同样式的要点分析图
看板展示	—●—		—●—	32个不同类型的看板
问题解答	—●—		—●—	54个精确的问题解答

广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅服务看图看板管理与问答. 实战精华版 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2013. 4

(看图看板系列. 服务业)

ISBN 978-7-5454-2159-0

I. ①酒… II. ①杨… III. ①饭店—商业服务②饭店—商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 041716 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	5.25
字数	130 000 字
版次	2013 年 4 月第 1 版
印次	2013 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-2159-0
定价	16.00 元

如有限印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前 言

《看图看板系列丛书》分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列部分包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列部分包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务8个管理现场方面。

《看图看板系列丛书》有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很

强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

《看图看板系列丛书》的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导 读 酒店前厅管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解。“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构。“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一 术语解析..... 2

术语01：预付定金 2

术语02：确认预订 2

术语03：保证预订 2

术语04：超额预订 2

术语05：客房出租预测 3

术语06：标准房价 3

术语07：平均房价 3

术语08：提前抵店 3

导读二 管理范畴..... 4

范畴01：前厅基本认知 4

范畴02：预订与接待服务 4

范畴03：行李与收银服务 5

范畴04：总机与商务中心服务 5

导读三 模块设置..... 6

模块01：要点分析 6

模块02: 看板展示	6
模块03: 问题解答	7

第一章 前厅基本认知

前厅部是招徕并接待客人,推销客房及餐饮等酒店服务,同时为客人提供各种综合服务的部门。前厅部在酒店中的地位 and 作用是与它所担负的任务相联系的,它虽不是酒店的主要营业部门,但对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。

第一节 酒店前厅部部门设置..... 10

要点分析..... 10

要点01: 三星级酒店前厅部设置模式..... 10

要点02: 四星级酒店前厅部设置模式..... 10

要点03: 五星级酒店前厅部设置模式..... 11

要点04: 工作人员服务形象..... 12

看板展示..... 12

看板01: 前厅形象展示..... 12

看板02: 前厅常见公共信息图形符号..... 13

问题解答..... 17

问题01: 前厅部与营销部有何关系..... 17

问题02: 前厅部与客房部有何关系..... 18

问题03: 前厅部与餐饮部有何关系..... 19

问题04: 前厅部与财务部有何关系..... 19

问题05: 前厅部与酒店其他部门的关系..... 20

第二节 前厅部国家标准解读	20
要点分析	20
要点01: 三星级酒店前厅部必备检查项目	20
要点02: 四星级酒店前厅部必备检查项目	21
要点03: 五星级酒店前厅部必备检查项目	22
要点04: 前厅部服务质量评价	24
要点05: 前厅部维护保养与清洁卫生评价	26
看板展示	28
看板01: 前厅装修美观	28
看板02: 前厅提供各种服务信息	28
看板03: 标志牌摆放位置合理	29
看板04: 礼宾服务配备	30
问题解答	30
问题01: 前厅常见欢迎词有哪些	30
问题02: 前厅常用感谢应答语有哪些	31
问题03: 前厅常用征询语有哪些	32
问题04: 前厅常用致歉语有哪些	33
问题05: 前厅常用提醒语有哪些	34
问题06: 前厅常用祝福语有哪些	34
问题07: 前厅常用方向表达用语有哪些	35

第二章 预订与接待服务

预订员主要负责为客人提供优质的预订服务,按照酒店标准快速、准确地接转内外线电话,主动、热情、耐心、细致地提供电话问询解答。接待员则负责与各部门密切联系,做好客人资料、信息的沟通,做好有关住

房、房价、酒店服务设施的咨询推销工作。

第一节 预订服务	38
要点分析	38
要点01: 电话预订	38
要点02: 面谈预订	39
要点03: 传真预订	40
要点04: 网络预订	41
要点05: 散客预订	42
要点06: VIP预订	43
要点07: 团队预订	44
要点08: 旅行社预订	45
要点09: 散客预订更改	46
要点10: 散客预订取消	47
要点11: 团队预订更改	48
要点12: 团队预订取消	49
看板展示	50
看板01: 接受客人电话预订	50
看板02: 接受客人当面预订	50
看板03: 每日查看预订信息	51
看板04: 做好预订记录	51
问题解答	52
问题01: 客人订房时无房应如何处理	52
问题02: 如何处理已预订客人要求增加房间数量	52
问题03: 预订客人要求减少房间数量如何处理	52
问题04: 客人预订指定房型、楼层、房号怎么办	53

问题05: 客人在预订房间时嫌房价太贵怎么办	53
问题06: 客人更改预订日期时无房如何处理	54
问题07: 酒店内部订房如何处理	54
第二节 接待服务	54
要点分析	54
要点01: 散客入住接待	54
要点02: 会议客人入住接待	57
要点03: 旅游团客人入住接待	59
要点04: VIP入住接待	62
要点05: 散客退房处理	63
要点06: 会议客人退房处理	65
要点07: 旅游团客人退房处理	65
要点08: 快速退房处理	66
要点09: 延迟退房处理	68
看板展示	69
看板01: 做好接待准备工作	69
看板02: 散客入住接待	69
看板03: 热情接待访客	70
问题解答	70
问题01: 客人要求续住应如何处理	70
问题02: 客人换房如何处理	71
问题03: 客人增配房卡如何处理	72
问题04: 客满时如何接待新客人	72
问题05: 有担保预订但未抵店如何处理	73
问题06: 办理入住登记, 电脑出现故障怎么办	74

问题07: 突发停电如何处理 75

问题08: 酒店系统出现故障, 客人需要查询如何处理... 75

第三章 行李与收银服务

行李员的主要工作是为来到或离开酒店的客人运送行李, 为住店的客人递送包裹、报纸、信件、电报、电传等。收银员则是负责建立客人账户并为客人结账, 保证客人结账准确无误。

第一节 行李服务 78

要点分析 78

要点01: 散客到店行李服务 78

要点02: 团队客人到店行李服务 80

要点03: 引领客人进房服务 81

要点04: 贵宾到店行李服务 83

要点05: 散客离店行李服务 84

要点06: 团队客人离店行李服务 86

要点07: 贵宾离店行李服务 88

要点08: 换房行李服务 88

要点09: 行李装运服务 89

要点10: 行李存取服务 90

要点11: 接站服务 92

要点12: 送站服务 93

看板展示 95

看板01: 行李员仪容仪表 95

看板02: 引领客人办理入住手续 95

看板03: 做好行李分类保管 96

7

看板02: 为散客办理结账	112
看板03: 客人签单确认	113
看板04: 为客人打印发票	113
问题解答	114
问题01: 人民币预付款如何处理	114
问题02: 外币预付款如何处理	114
问题03: 客人代付款怎么处理	114
问题04: 有争议客账如何处理	115
问题05: 房费变更如何处理	116
问题06: 如何催收客人欠款	117
问题07: 办理结账手续, 电脑出现故障怎么办	117

第四章 总机与商务中心服务

总机话务员主要负责外线电话或内部工作人员电话, 均应用中英文问候语应答, 认真完成话务工作, 保证酒店内外电话的畅通无阻。商务中心文员主要负责酒店客人打印、复印、传真、订火车票和飞机票、旅游咨询。

第一节 总机服务

要点分析

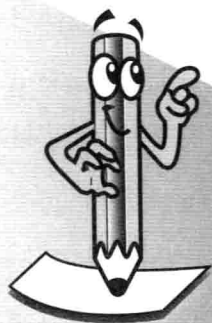
要点01: 应答外线电话	120
要点02: 转接外线电话	120
要点03: 应答无人接听电话	121
要点04: 应答外线无声音电话	121
要点05: 应答内线无声音电话	122
要点06: 应答不能立即答复问题处理	123
要点07: 应答内线紧急电话	124

要点08: 应答外线紧急电话	124
要点09: 散客叫醒服务	125
要点10: 团队叫醒服务	126
要点11: 人工叫醒服务	127
要点12: 留言电话处理	128
要点13: 接到非消防中心报火警处理	128
要点14: 接到消防中心报火警处理	129
要点15: 接到恐吓电话处理	130
看板展示	131
看板01: 电话保持畅通	131
看板02: 及时接听客人电话	131
看板03: 接到报警电话保持镇定	132
问题解答	132
问题01: 如何设置“请勿打扰”电话	132
问题02: 如何处理火警警报器	133
问题03: 如何处理电梯电话警铃	133
问题04: 紧急事件发生时, 如何保持与外界联络	133
问题05: 如何编写火警测试广播词及结束语	134
问题06: 如何编写停电的广播词及结束语	134
第二节 商务中心服务	136
要点分析	136
要点01: 传真发送服务	136
要点02: 传真接收服务	137
要点03: 打印装订服务	138
要点04: 复印服务	140

要点05: 扫描服务	141
要点06: 翻译服务	142
要点07: 特快专递服务	143
要点08: 名片代制服务	144
要点09: 互联网服务	145
要点10: 租用笔记本电脑服务	146
要点11: 票务服务	147
看板展示	149
看板01: 商务中心标志	149
看板02: 保持干净整洁	149
看板03: 为客人提供复印服务	150
看板04: 为客人提供互联网服务	150
看板05: 为客人提供票务服务	151
看板06: 先进设备提供服务	151
问题解答	152
问题01: 当发现客人要求打印的资料中有禁止传播内容, 应如何处理	152
问题02: 客人复印时, 复印机正在修理, 应如何处理..	152
问题03: 收到已离店客人传真, 应如何处理	152
问题04: 客人表示不能在营业时间内提取笔译文稿怎么办	153
问题05: 客人称其收件人没有收到特快专递, 应如何处理	153
问题06: 由于是高峰期, 酒店无法确保能买到火车票应 如何处理	154
问题07: 客人预订飞机票时没有带身份证件如何处理..	154

导 读

酒店前厅服务
管理简单讲



本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解。“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构。“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一 术语解析

术语01：预付定金

客人在酒店订房时，酒店为确保经济效益（尤其在旺季）向客人收取的一笔定金。也可指对那些没有预约或当天预约且行李较少的客人在入住登记时，酒店向客人收取一定的押金。

术语02：确认预订

酒店对客人的预订要求予以接受，当预订员接到订房单或订房电话后，如酒店有房间可提供给客人的话，即发订房承诺书或电话通知客人，表示酒店已接受其预订。

术语03：保证预订

客人已告知酒店方自己的信用卡号或由公司发传真担保的预订。根据规定，如客人未提前告知不能入住，酒店方可向客人或公司收取第一晚的房费。

术语04：超额预订

超额预订就是为取消和改变预订做补充准备，超额预订的幅度因具体情况而定，一般掌握在3%~5%之间。超额预订不足会降低出租率，过高又会给酒店增加处理实际超额的负担并影响声誉。