

普图看板系列

经济型酒店

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板块

121幅不同样式的要点分析图

72个不同类型的看板

47个精确的问题解答



SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

经济型酒店

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 ———— 121幅不同样式的要点分析图

看板展示 ———— 三大 ———— 72个不同类型的看板

问题解答 ———— 问题解答

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

经济型酒店看图看板管理与问答 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 7

(看图看板系列·服务业)

ISBN 978-7-5454-3461-3

I. ①经… II. ①杨… III. ①饭店-经营管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第132873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 (惠州市江北文华一路惠州日报社)
开本	889毫米×1194毫米 1/32
印张	6.75
字数	167000字
版次	2014年7月第1版
印次	2014年7月第1次
印数	1~4000册
书号	ISBN 978-7-5454-3461-3
定价	18.00元

如发现印装质量问题,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)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

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、家政钟点工、居家养老服务、物业清洁保养、物业安保消防、物业绿化养护、物业工程服务、社区服务、经济型酒店16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，该系列丛书还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，全书最后由滕宝红统稿、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 经济型酒店管理简单讲

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：电话预订	2
术语02：书面预订	2
术语03：中介预订	2
术语04：VIP（贵宾）预订	2
术语05：访客登记	2
术语06：接站	3
术语07：房费代付	3
术语08：开夜床	3
术语09：撤床	3
术语10：托婴	3
术语11：迎宾领位	3
术语12：境外人员	4
术语13：护照	4
术语14：签证	4

术语15: 电话营销	4
术语16: 电子邮件营销	4
术语17: 团购营销	5
术语18: 旅游网站营销	5
术语19: 安全监控	5
术语20: 员工面试	5
术语21: 绩效考核	5
术语22: KPI考核法	6
导读二: 管理范畴	6
范畴一: 管理范畴	6
范畴二: 前台服务	7
范畴三: 客房服务	7
范畴四: 餐饮服务	8
范畴五: 涉外服务	8
范畴六: 营销管理	9
范畴七: 安全管理	9
范畴八: 人员管理	10
导读三: 模块设置	10
模块一: 要点分析	10
模块二: 看板展示	11
模块三: 问题解答	11

第一章 预订服务

预订是指客人在来店之前通过电话、传真、网站、手机app等形式向酒店提前订购房间。酒店预订服务人员要及时、快速地为客人办理预订手续，以便客人能够及时入住酒店。

第一节 常规预订服务	14
要点分析	14
要点01：电话预订	14
要点02：书面预订	15
要点03：散客预订	15
要点04：团队预订	16
要点05：中介预订	17
要点06：VIP（贵宾）预订	18
要点07：预订更改处理流程	19
要点08：预订取消处理流程	20
看板展示	21
看板01：接受电话预订	21
看板02：输入预订信息	21
看板03：今日房价展示	22
问题解答	22
问题01：预订更改有哪些注意事项	22
问题02：如何处理特殊要求	23
第二节 网络预订服务	23
要点分析	23
要点01：酒店官网预订	23

要点02: 旅行网站预订	24
要点03: 手机app预订	25
看板展示.....	26
看板01: 官网预订页面	26
看板02: 常见手机app	27
问题解答.....	27
问题01: 网络预订有哪些注意事项	27
问题02: 手机app预订有哪些注意事项	28

第二章 前台服务

前台是酒店的窗口, 客人对酒店的印象最先来自于前台, 前台服务质量的好坏直接影响着客人对酒店的印象, 同时也影响着酒店的收入, 因此, 酒店经理必须在前台主管的配合下, 做好前台各项事务的管理工作。

第一节 接待服务	30
要点分析.....	30
要点01: 客人抵店前准备工作	30
要点02: 散客入住接待	31
要点03: VIP (贵宾) 入住接待	32
要点04: 团队入住接待	33
要点05: 访客登记	34
要点06: 开门服务	34
要点07: 续住服务	35
要点08: 换房服务	36

看板展示.....	37
看板01: 酒店前台布置	37
看板02: 为客人开门	37
看板03: 耐心接待客人	38
看板04: 设置休息区	38
看板05: 设置留言簿	39
问题解答.....	39
问题01: 客人抵店前一个月核对订房信息有 哪些注意事项	39
问题02: 接待贵宾有哪些注意事项	39
问题03: 为客人开门有哪些注意事项	40
第二节 礼宾服务	40
要点分析.....	40
要点01: 散客进店行李服务	40
要点02: 团队进店行李服务	41
要点03: 散客离店行李服务	42
要点04: 团队离店行李服务	43
要点05: 客人换房行李服务	44
要点06: 客人接站服务	44
要点07: 客人送站服务	46
看板展示.....	47
看板01: 酒店专车	47
看板02: 行李服务	47
看板03: 引导客人	48

问题解答.....	48
问题01：散客进店行李服务有哪些注意事项.....	48
问题02：散客离店行李服务有哪些注意事项.....	48
问题03：客人接站服务有哪些注意事项	49
第三节 总机与收银服务	49
要点分析.....	49
要点01：叫醒服务流程	49
要点02：电话接听和转接	50
要点03：记账、挂账服务	51
要点04：房费代付	52
要点05：离店结账流程	53
看板展示.....	54
看板01：电话总机提示	54
看板02：刷卡支付	54
问题解答.....	55
问题01：房费代付有哪些注意事项	55
问题02：离店结账有哪些注意事项	55

第三章 客房服务

客房的清洁卫生是否到位，装饰布置是否美观宜人，设备物品是否齐全完好，服务人员的服务态度是否热情周到，服务项目是否周全丰富等，宾客都会有最敏锐的感受。客房服务质量的高低是宾客衡量“价”与“值”相符与否的主要依据。

第一节 客房清洁作业.....	58
------------------------	-----------

要点分析.....	58
要点01: 住客房的进入	58
要点02: 非住客房的进入	59
要点03: “请勿打扰”房的处理	60
要点04: 走客房的清扫	60
要点05: 住客房的清扫	61
看板展示.....	63
看板01: 设置无烟房间	63
看板02: 除尘	63
看板03: 添置卫生间用品	64
看板04: 楼层标志牌	64
问题解答.....	65
问题01: 如何清扫空房	65
问题02: 如何对房间进行吸尘	65
第二节 客房服务作业.....	66
要点分析.....	66
要点01: 开夜床服务	66
要点02: 撤床服务	67
要点03: 铺床服务	68
要点04: 会客服务	69
要点05: 洗衣服务	70
要点06: 托婴服务	71
看板展示.....	72
看板01: 铺床	72
看板02: 套枕头	72

看板03: 登记	73
看板04: 洗衣单	73
问题解答.....	74
问题01: 开夜床有哪些注意事项	74
问题02: 补充房间用品有哪些注意事项	74
问题03: 撤床有哪些注意事项	74
问题04: 如何整理卫生间	75

第四章 餐饮服务

现在很多经济型酒店都已经提供餐饮服务,有些酒店的餐饮收入甚至超过了住房收入,因此,企业必须加强餐饮服务管理,提高餐饮收入。

第一节 餐前服务	78
要点分析.....	78
要点01: 零点摆台	78
要点02: 宴会摆台	79
要点03: 迎宾领位	80
要点04: 茶水服务	81
要点05: 点菜服务	82
看板展示.....	83
看板01: 摆台	83
看板02: 上茶	83
看板03: 点菜	84
看板04: 菜单	84
看板05: 点菜单	85

看板06: 特色菜品展示	85
看板07: 就餐区域指示	86
问题解答	86
问题01: 迎宾领位有哪些注意事项	86
问题02: 点菜服务有哪些注意事项	87
第二节 餐中服务	87
要点分析	87
要点01: 上菜服务	87
要点02: 饮料服务	88
要点03: 桌面分菜服务流程	89
要点04: 团队餐服务流程	90
要点05: 现金结账服务流程	91
要点06: 信用卡结账服务流程	91
要点07: 支票结账服务流程	93
要点08: 食品打包	94
要点09: 客房送餐	94
看板展示	95
看板01: 传菜	95
看板02: 上菜	96
看板03: 套衣服	96
看板04: 分蟹	97
看板05: 结账收款	97
看板06: 小心地滑提示	98
问题解答	98
问题01: 团队餐服务有哪些注意事项	98
问题02: 如何分鱼	98

第五章 涉外服务

随着中国经济的快速发展,越来越多的境外人士进入中国境内进行贸易、旅游等活动,因此,酒店应当严格做好对境外人士的服务工作,维护好酒店和国家的形象。

第一节 涉外服务作业..... 102

要点分析..... 102

要点01: 境外人员的分类 102

要点02: 了解护照 103

要点03: 了解签证 104

要点04: 境外人员入住登记 105

要点05: 境外人员用餐管理 106

要点06: 境外人员住店服务 107

看板展示..... 108

看板01: 公务护照 108

看板02: 检查签证 108

看板03: 外语提示 109

看板04: 住宿登记提示 109

问题解答..... 110

问题01: 境外人员住宿有哪些注意事项 110

问题02: 境外人员登记对象有哪些 110

第二节 涉外服务技巧..... 111

要点分析..... 111

要点01: 识别外国人的在华身份 111

要点02: 我国政府主管机关发给境外人员的证件..... 112

要点03: 识别外国人所持签证的方法	113
看板展示	114
看板01: 港澳居民来往内地通行证	114
看板02: 台湾居民来往大陆通行证	114
问题解答	115
问题01: 如何判别境外人员所持证件是否有效	115
问题02: 什么情况下需要查验境外人员的身份证件	115

第六章 营销管理

要想扩大酒店的知名度, 提高销售额, 酒店就必须考虑开展营销工作。营销有很多类别, 如广告营销、重大节假日营销还有网络营销。酒店要熟练使用这些营销方式, 确保营销效果。

第一节 常规营销	118
要点分析	118
要点01: 编制年度营销预算	118
要点02: 广告策划	119
要点03: 市场调查	120
要点04: 新开拓客户实地拜访	121
要点05: 广告营销	122
要点06: 电话营销	123
要点07: 旅行社营销	124
要点08: 会员制营销	125
要点09: 会议营销	126
要点10: 宴会营销流程	127

看板展示.....	128
看板01: 液晶屏广告营销	128
看板02: 店外广告牌	128
看板03: 订房电话	129
看板04: 内部电梯广告	129
问题解答.....	130
问题01: 会员制营销有哪些注意事项	130
问题02: 旅行社营销有哪些注意事项	130
第二节 网络营销	130
要点分析.....	130
要点01: 微博营销	130
要点02: 微信营销	132
要点03: 电子邮件营销	133
要点04: 团购营销	133
要点05: 搜索引擎营销	134
要点06: 旅游网站营销	135
看板展示.....	136
看板01: 餐饮网络营销	136
看板02: 酒店微博营销	137
看板03: 酒店管理人员微博营销	137
看板04: 微信营销	138
看板05: 团购营销	138
看板06: 搜索引擎营销	139
看板07: 与旅游网站合作	139