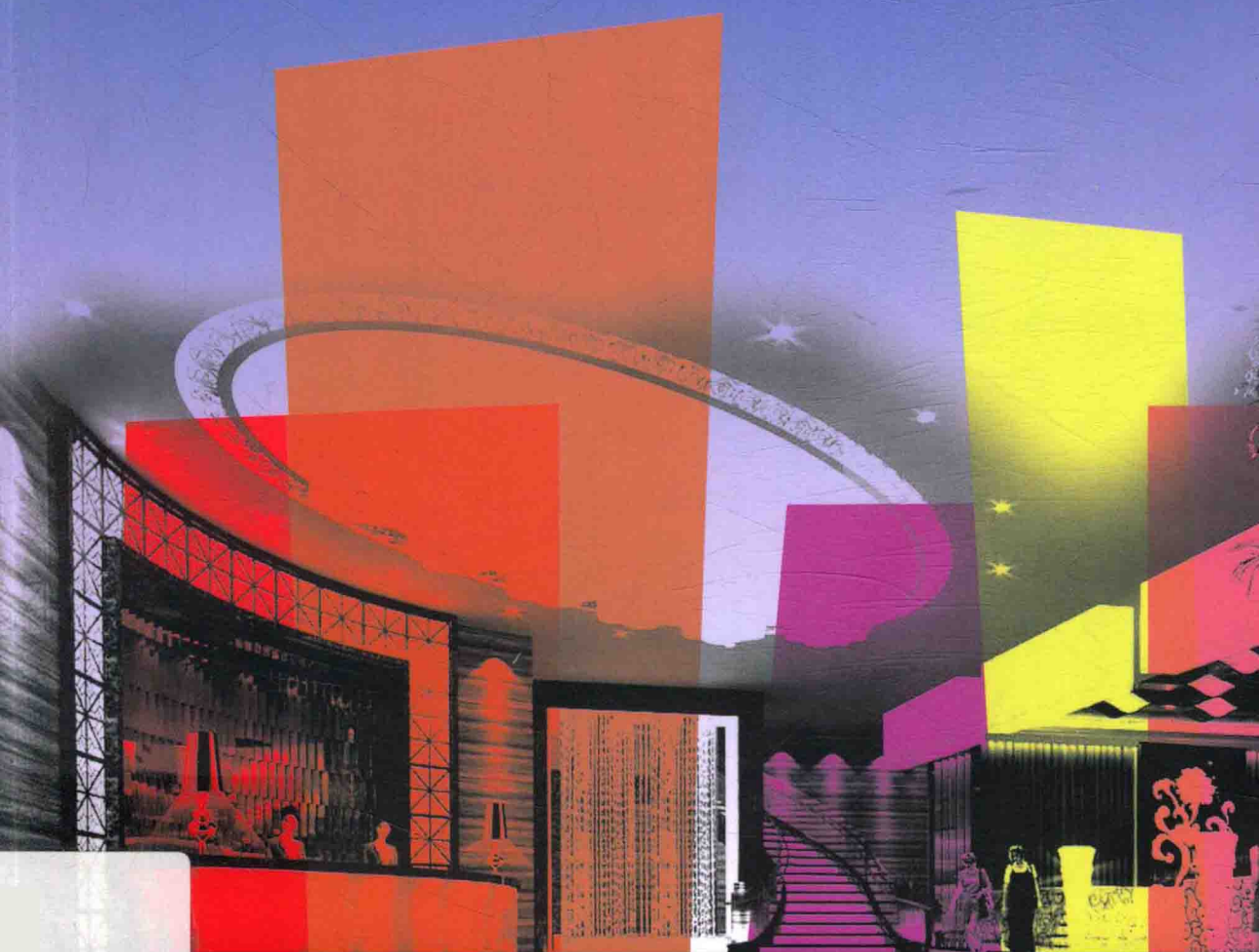


酒店服务与管理专业基于工作过程系统化系列教材

Front Office Service

前厅服务

主编 邓兰珍 朱朦朦





**Front Office
Service**

前厅服务

主编 邓兰珍 朱朦朦



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务/邓兰珍, 朱朦朦主编. —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 - 0961 - 2

I. ①前… II. ①邓… ②朱… 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 054618 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: 11.5

字 数: 274 千

版 次: 2014 年 5 月第 1 版

印 次: 2014 年 5 月第 1 次

定 价: 35.00 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 朱蒙蒙 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

总 序	1
学习情境一 恳亲会客人的接送服务	1
学习活动 1 客房预订服务	2
学习目标	2
学习任务	2
任务引入	3
思考与启发	3
任务布置	3
知识链接	4
任务准备	21
任务实施	23
评价反馈	25
思考与练习	27
学习活动 2 礼宾迎送服务	29
学习目标	29
学习任务	29
任务引入	30
思考与启发	30
任务布置	30
知识链接	31
任务准备	45
任务实施	46
评价反馈	49
思考与练习	52

学习情境二 安利公司年会的前台接待	56
学习活动1 散客的入住登记与结账服务	57
学习目标	57
学习任务	57
任务引入	58
思考与启发	58
任务布置	58
知识链接	59
任务准备	86
任务实施	87
评价反馈	89
思考与练习	91
学习活动2 团体会议客人的入住登记与结账服务	95
学习目标	95
学习任务	95
任务引入	95
思考与启发	95
任务布置	96
知识链接	96
任务准备	105
任务实施	107
评价反馈	109
思考与练习	111

学习情境三 酒店特色项目的推荐服务	113
学习活动1 个性化服务项目训练	114
学习目标	114
学习任务	114
任务引入	114
思考与启发	115
任务布置	115
知识链接	115
任务准备	132
任务实施	134
评价反馈	136
思考与练习	138
学习活动2 酒店特色项目服务	142
学习目标	142
学习任务	142
任务引入	142
思考与启发	143
任务布置	143
知识链接	143
任务准备	155
任务实施	156
评价反馈	159
思考与练习	161
附录 前厅服务知识拓展	164

贵宾会客人的接送服务

学习情境一



引言

恳亲会一般是指某姓氏或某地同乡为连接血缘或地缘而举办的民间活动，是一种联谊会或诚恳、亲切的交流会。学习情境一的恳亲会是以2013年年底在广州召开的首届世界广府人恳亲大会为例，进行的一次模拟酒店接送来参加本次恳亲会的散客从客房预订—店外迎客—店内迎宾—离店时的店内送客—店外送客等系列服务。

学习活动1 客房预订服务

●学习目标

1. 能正确使用前厅的硬件设施设备；
2. 能完成电话预订的确认和婉拒；
3. 能正确填写客房预订单；
4. 能与客人有良好的沟通，正确确认订房并满足客人的订房要求；
5. 能按照客人的变更灵活处理客人预订失约行为。

🔗学习任务

1. 组建学习小组。
2. 根据恳亲会散客的特点，重点学习电话预订的服务技能和服务意识，并能为客人提供电话预订服务和应变服务。

任务引入

阅读下面的案例，回答后面的问题。

【案例】

广府人恳亲联谊会委员会拟在 2013 年 12 月 23 日至 25 日在广州市广东大厦召开首届世界广府人恳亲大会，将有来自印度尼西亚、马来西亚、日本、新加坡、泰国、马达加斯加、毛里求斯、南非、英国、法国、巴西、加拿大、美国、澳大利亚、新西兰等国，以及中国香港、澳门地区近 30 位海内外知名华侨华人参加。

现有五位客人需要提前预订客房，分别是：来自新加坡的客人是一对将近六旬的夫妇，在新加坡居住 30 年，为退休的大学教授；来自加拿大的客人是一位 45 岁的成功商界人士，一人前来参加会议，男性；来自新西兰的客人是一位 30 岁的留学生，携新婚妻子前来参加会议；来自香港地区的客人是一位 38 岁的商人，一家三口前来参加会议；来自澳门地区的客人是一位未婚女士，一人前来参加会议。

思考与启发

前厅部预订处的任务就是销售客房，每位预订员在自己的岗位上都有促销机会，因此都应具备一定的促销能力。销售客房首先要求预订员具备热情的服务态度；其次要求预订员能把握客人的心理和善于运用语言技巧，巧妙而合理地运用促销手段，增强销售效果。在类似本例的接待问题中，应尽量了解客人的特点，尽可能满足客人的要求，留住客人。即使酒店的客房都已订满，预订员也不应放弃服务，应帮助客人联系档次、规模、房价相近的其他酒店，既为客人提供了解决问题的建议，又给客人留下了良好的印象，有助于争取回头客。

★想一想：作为广东大厦的总台预订处应提前做好什么准备工作？（列举三项以上）

任务布置

学生 8~10 人一组。以小组为单位，根据五位客人的身份特点，为其制订电话预订客房的服务方案并按方案组织实施训练。

知识链接

一、前厅部对客服务的全过程



图 1-1 前厅部对客服务全过程

二、前厅部知识介绍

(一) 前厅部的地位和作用

- (1) 前厅部是酒店的门面，是树立酒店整体形象的重要部门。
- (2) 前厅部的销售状况直接决定酒店的经济收入。
- (3) 前厅部的服务质量在一定程度上是酒店服务质量的标志。
- (4) 前厅部是信息收集的主要枢纽，是对客服务的协调中心。
- (5) 前厅部是酒店管理机构的代表，是联系酒店与客人的纽带。

(二) 前厅部的组织机构



图 1-2 大型酒店前厅部组织机构图

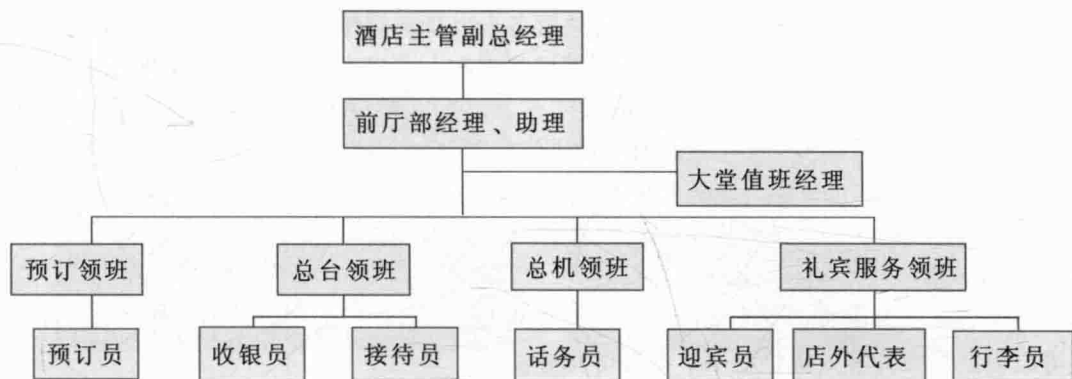


图 1-3 中型酒店前厅部组织机构图



图 1-4 小型酒店前厅部组织机构图

(三) 前厅部的功能分区

1. 预订处

预订处负责客房预订销售业务，掌握并灵活运用酒店的房价政策，积极推销客房，了解酒店所有客房的占用和使用情况，做好超额预订的登记工作。另外，当大型团体租用客房在酒店下榻时，预订处必须与销售部门保持密切的联系，参与制订全年客房预订计划。

2. 登记处

登记处负责住店客人的迎送接待、客人的下榻和开房登记、分配房间、控制客房状态、制作营业日报表等业务。

3. 问讯处

问讯处需回答客人有关酒店服务的一切问题及酒店外的交通、游览、购物等内容的问讯；代客对外联络（主要是指机场、车站、游览点等代办服务事项）、代客保管钥匙和贵重物品；处理客人信函和留言；通知客人的电报、电话等。

4. 礼宾处

礼宾处负责住店客人的行李运送和安全，为客人寄存行李；恭候和带领客人到总台办

理登记手续；护送客人去房间；带领客人去服务台办理离店结账手续；安排好离店客人的交通，使客人感到周到、惬意；在公共区域寻找客人；分送客人报纸、邮件和留言。

5. 电话总机

及时、快速、准确地为酒店潜在客人提供信息服务；为住店客人提供市内电话及长途付费电话业务；将客人的电话费用转到服务台的收银结账处，登记在客人费用账目内；提供叫醒服务，播放背景音乐；电话找人；电话留言；传播和消除紧急通知或说明。

6. 商务中心

为住店客人提供打字、翻译、复印、长途电话、传真以及互联网等商务服务。此外，还可以根据需要提供秘书、票务等服务。

7. 收银处

收银处设置于酒店前厅，但隶属于财务部。收银处负责住店客人住店期间一切消费的收款业务，包括客房、餐厅、酒吧及各项综合服务等，必须与酒店一切客人有消费的地方的收款员和服务员联系。其所负责的内容有：催收核实账单；提供外币兑换业务；夜间处理全店业务，收益核算，制作表格，提供客人各类消费的情况。

（四）前厅环境应达到的标准

(1) 酒店入口处要有气派、有吸引力，有迎接客人的气氛。

(2) 大堂宽敞舒适，其建筑面积与整个酒店的接待能力相适应，大堂公共面积不小于150平方米，不包括总台、商场、商务中心、大堂酒吧等面积。

(3) 大堂要有一定的高度，不会使人感到压抑，最好为天井式。天花板装修华丽，采光良好。

(4) 整体布局合理，装饰精致，格调高雅。

(5) 空气清新，温度适宜，无异味、无烟尘、无噪音。空调不会使人感到头疼，令客人感到自然舒适。

(6) 区域划分合理，方便客人活动，自然花木装修美观，有良好的隔间效果。

(7) 背景音乐适宜，最好播放各种抒情音乐、民族音乐等，音量适中。

(8) 灯具高级，灯光柔和。



酒店大堂



五星级酒店夜景



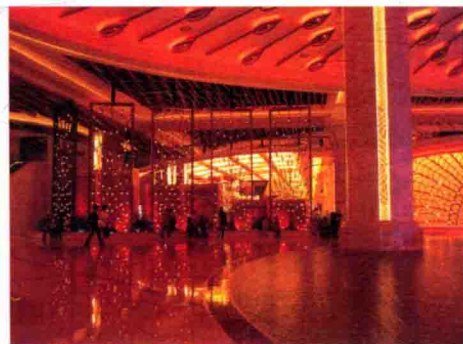
威尼斯人酒店



威尼斯人酒店大楼



深圳东部华侨城瀑布酒店大堂



澳门酒店大堂



酒店外观

(五) 前厅服务人员的礼仪规范

- (1) 优良端正的品行、作风正派。
- (2) 良好的仪容仪表。
- (3) 机智灵活，有较强的应变能力。
- (4) 较高的语言表达水平。
- (5) 精明能干，善于推销。
- (6) 勤奋好学，有较宽的知识面。

- (7) 善解人意，有较强的理解客人意图的能力。
- (8) 一丝不苟，有认真的工作态度。



前厅接待员着装



大堂副理着装



餐厅接待员着装

(六) 酒店服务忌语

酒店服务忌语通常指酒店服务中的忌讳之语，亦即服务员在服务时不宜使用，并应当努力避免使用的某些词语或言语：

- (1) 不尊重之语：“老家伙”、“傻子”、“呆子”、“侏儒”、“瞎子”、“聋子”。
- (2) 不友好之语：“你消费得起吗？”“没钱还来干什么？”“装什么大款？”“一看就是穷光蛋！”“你算什么东西！”“瞧你那副德行！”“我就是这个态度！”
- (3) 不耐烦之语：“我也不知道！”“那上面不是写着了吗！”“着什么急呀！”“找别人去！”
- (4) 不客气之语：“瞎乱动什么？”“弄坏了你管赔不管赔？”“拿零钱来！”

(七) 前厅部使用的软件管理系统及硬件设施设备

1. 软件管理系统



酒店预订



旅游度假



机票预订



订单管理



订房联盟

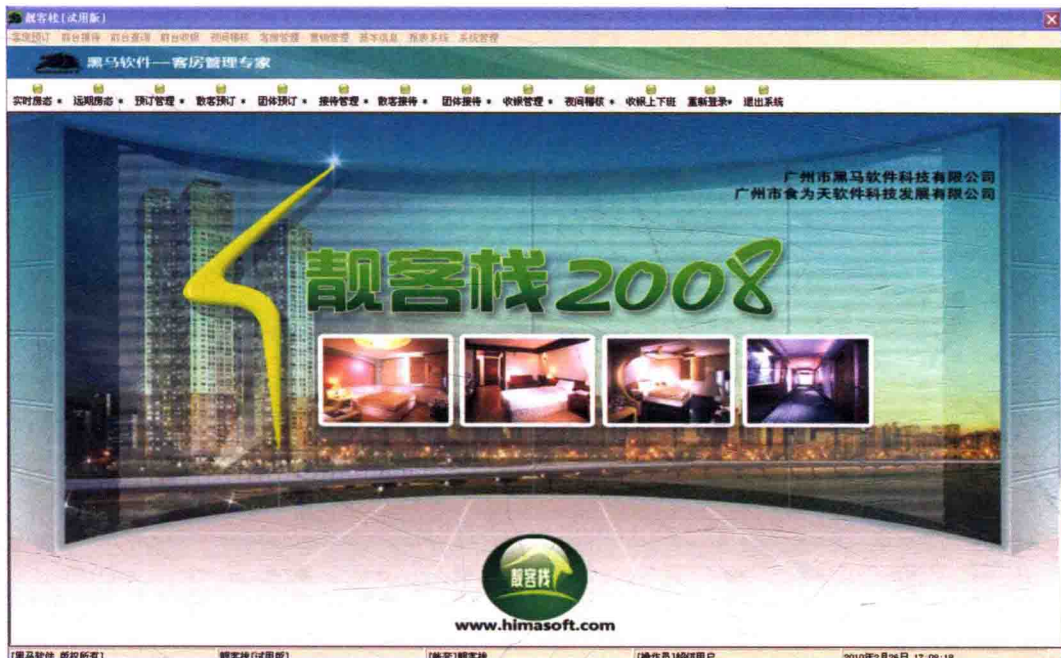


目的地指南



全国酒店

软件管理系统图标



(1) 预订界面。

