



职业技能
短期培训教材

全国职业培训推荐教材 | 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过 | 适合于职业技能短期培训使用

前厅服务基本技能

QIANTING FUWU JIBEN JINENG

● 推荐使用对象： 在职人员



中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材

人力资源和社会保障部教材办公室评审通过

适合于职业技能短期培训使用

前厅服务基本技能

肖立 主编

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务基本技能/肖立主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5167-1020-3

I. ①前… II. ①肖… 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 061072 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

850 毫米×1168 毫米 32 开本 3.75 印张 93 千字

2014 年 4 月第 1 版 2014 年 4 月第 1 次印刷

定价: 9.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

简介

本书首先对前厅服务基本认知进行简要介绍，加强学员对前厅服务基本知识的认知，在此基础上，对客房预订服务、接待服务、结账服务以及礼宾服务、电话服务、商务中心服务等内容进行介绍，使学员通过学习能快速上岗。

本书从当前前厅服务的基本岗位实际要求出发，针对不同层次的职业技能短期培训学员的特点，进一步精简理论，突出技能操作，从而强化技能的实用性。全书语言通俗易懂，适合广大有兴趣的学员，通过本书的学习，学员能够达到前厅服务岗位的工作要求，快速上岗。

本书由肖立主编，董宏伟参与编写，徐洪义审稿。

目录

第一单元	前厅部与前厅的基本认知 ·····	(1)
模块一	前厅部认知·····	(1)
模块二	前厅的相关知识·····	(12)
模块三	前厅服务员的基本素质·····	(21)
第二单元	客房预订服务 ·····	(32)
模块一	客房类型与房价种类·····	(32)
模块二	预订方式和类型·····	(35)
模块三	预订的流程·····	(38)
模块四	预订的表单和设备·····	(44)
第三单元	接待服务 ·····	(50)
模块一	入住登记·····	(50)
模块二	表单的认知与填写·····	(54)
模块三	入住接待程序·····	(59)
第四单元	结账服务 ·····	(72)
模块一	客账管理·····	(72)
模块二	客账结算·····	(75)

第五单元	前厅相关服务.....	(81)
模块一	礼宾服务.....	(81)
模块二	问讯服务.....	(92)
模块三	电话服务.....	(98)
模块四	商务中心服务.....	(102)
模块五	贵重物品保管服务.....	(106)
培训大纲建议.....		(110)

第一单元 前厅部与前厅的基本认知

模块一 前厅部认知

现代饭店是设施设备完善、功能齐全、智能化控制的综合性群体建筑，它为满足社会大众对住宿、餐饮、商务、娱乐、购物和健身等不同服务项目需求而提供综合多样性产品。对大众而言，现代饭店的前厅实际上代表了整个饭店，前厅是客人与饭店接触时间最长、范围最广的场所，也是协调饭店所有对客服务的部门。

一、什么是前厅部

前厅部（Front Office）是饭店负责组织客源、销售客房、组织接待和协调对客服务、为饭店各部门提供信息、为执行决策者提供经营决策依据、为客人提供各种综合性服务的部门。

前厅部是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地，是饭店对客服务的开始和最终完成的场所，也是客人形成对饭店的第一印象和最后印象之处。前厅部是整个饭店服务工作的核心，是饭店的“神经中枢”、联系客人的“桥梁”、经营管理的“窗口”，前厅部运转的节奏和效率直接反映饭店的服务质量和管理水平，影响着饭店的经济效益和社会效益。由此看出，前厅部及其每一位员工都要为树立饭店形象和声誉担当重任。前厅部的管理体系、工作标准及员工的礼貌礼仪、服务意识、操作技能都会对饭店产生重大影响。

二、前厅部的地位

前厅部的业务涉及面广，具有系统性、灵活性、协调性的特

点，因此，对服务员的素质要求高，能够为客人提供准确、高效的服务。前厅部与饭店的营业收入息息相关，因为前厅部所处的位置能够最大范围地接触客人，而且前厅部的运转和管理水平直接影响到饭店的经营效果和对外形象，因此在饭店各业务部门中，前厅部具有非常重要的地位和作用，具体表现在：

1. 前厅部是饭店的门面，对于客人及社会公众对饭店的印象起着重要作用

前厅是饭店的一面镜子。饭店大厅的布局格调、艺术色彩、设施设备体现着饭店的星级，传达着饭店的文化理念和服务风格，是住店客人及社会公众对饭店的第一印象，即对饭店的档次及满意度给出初步评价。前厅服务人员的精神面貌、言谈举止、仪表仪容、工作效率能给客人和社会公众留下非常深刻的印象。而且，前厅部的服务贯穿于饭店对客服务的全过程，即客人抵店、住店、离店直至为客人建立客史档案，是饭店服务的起点和终点，在一定程度上决定着客人的满意度。因此，前厅是饭店的一面镜子，代表着饭店的形象。

2. 前厅部是饭店信息中心和对客服务协调中心

前厅部是饭店的信息中心，有效的信息经过收集、整理、分析，对饭店经营的有效性起着决策作用，因为它掌握饭店全部住宿客人的重要信息和相关资料，并将信息反馈到饭店的相关服务部门。如入住登记资料、客史档案资料等，这些资料对饭店向客人提供个性化服务具有重要作用。前厅部就是饭店运行的“中枢”大脑，在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。前厅部不但要向客人提供及时准确的各类信息，还必须把客人的各种信息准确地传达至相关部门，才能使各部门依据接待服务标准、工作流程及特殊要求等，完成服务接待任务。当客人遇到问题或提出新的诉求时，通常都会找到前厅部联系解决，希望得到满意答复。通常也是由前厅部出面与客人协商，提出可行的方案以解决客人的问题。

3. 前厅部是饭店的代表，是建立良好店客关系的纽带

前厅部是饭店的神经中枢，在客人心目中它是饭店管理机构的代表。客人入住登记在前厅，离店结算在前厅，遇到困难寻求帮助找前厅，感到不满时投诉找前厅。前厅服务员的言谈举止、办事能力将会给客人留下深刻的印象，而最初的印象极为重要。如果前厅服务员能以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技能为客人提供服务，或妥善处理客人投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，使客人对饭店的服务感到放心和满意，就能使饭店在客人心目中树立良好的形象。建立良好的店客关系有利于提高客人的满意度，争取更多的回头客，从而提高饭店的经济效益。因此，饭店应非常重视改善店客关系，维系并加深饭店与客人之间的相互依赖和信任。

4. 前厅部是饭店决策的参谋以及创造经济收入的重要部门

前厅部是饭店与客人之间接触最多的场所，前厅部能收集到客人对饭店服务与管理的各种反馈意见，将这些信息进行有针对性的筛选和分析后，可随时向饭店决策部门提供反映饭店经营状况、存在问题及改进措施的相关信息，为制订和调整饭店计划和经营管理策略起到参考作用。饭店的营业收入主要来自于前厅部销售的客房，客房是饭店出售的最主要的商品，客房出租率越高、房价越高、销售额越高，经济效益就越高。因此，前厅部高效运转是饭店经济收入的重要保障。

综上所述，前厅部的工作直接反映了饭店的工作效率、服务质量、管理水平和经营效益。

三、前厅部的特点

1. 面对面服务，24 小时不间断

前厅服务贯穿于客人在饭店停留的全过程。从客人与饭店的第一次接触到客人抵店、住店、离店直至为客人建立客史档案，其过程可分为 3 个阶段，即售前、售中、售后，每个阶段都要直接服务。前厅部还承担着主要接待服务和经营责任，必须保证全

天 24 小时正常运行，不间断地为客人服务。

2. 接待广泛，服务灵活

前厅服务接待广泛，如迎宾接送、住宿接待、客服问讯、委托代办等业务，涉及范围广，服务需要灵活多变。不同的客人来自祖国的四面八方，文化差异、生活习惯各不相同，不同客人对同样服务的评价会产生不同的差别，同样客人在不同时间、不同心理状态下对同样服务的评价也会有较大区别，这就要求每一位前厅服务员揣测客人的需求动机，提供个性化服务。

3. 信息多，变化快，要求高效运转

前厅部是饭店经营活动中信息最集中的地方，每天要处理大量的信息，信息多、变化快、要求传递速度快的特点，决定了前厅部要重视信息的收集、传递和整理，以提高工作效率和服务质量。如饭店当日的客情预测、营业报表等信息及时传递给有关部门，有关部门的管理人员要随时掌握和分析各种信息，及时弥补漏洞，调整营销方案，减少问题的出现。

四、前厅部的任务

前厅部的基本任务是最大限度地推销客房商品及其他饭店产品，并协助饭店各部门向客人提供满意服务，使饭店的经济效益和社会效益最大化。

1. 推销客房

客房是饭店的主要产品，推销客房是饭店经营的首要任务。推销客房的成败，取决于销售人员主动推销意识、销售技巧、对饭店产品的熟悉程度。适时地向客人推销符合客人需求的房间，有利于提高客房使用率，也是提高饭店经济效益的有力手段。客房商品与一般商品不一样，它只提供服务，不发生实物转让。客人买到的只是某一段时间的使用权，而不是所有权。如果客房不出租，它的价值就永远无法实现，也就是说，客房商品的价值具有不可储存性的特点。因此，饭店要树立全员销售意识，让每一位员工都成为饭店商品的积极推销员，这是饭店本身营销的需

要，也是优质服务的重要体现。

2. 接待客人

每个饭店都有针对本饭店特点而制定的服务流程和标准，前厅服务员按规范程序应尽快完成入住登记手续的办理，如果客人嫌登记手续烦琐，应进行适当的解释。

3. 为客人提供各种综合性服务

前厅部不仅向客人提供预订房间、住宿登记、留言、委托代办、退房结账等各项服务，而且客人的任何诉求都会向前厅部问询。作为前厅服务员，应掌握各种信息，如饭店周边的交通、购物、医疗等详细和准确的信息，还应随时向客人提供饭店近期举办的一些活动信息，如美食节、字画展览等，丰富住店客人的生活，使客人感到方便，对饭店留下良好的印象。

4. 传递信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源，涵盖饭店经营的外部市场信息和内部管理信息，如旅游业发展的最新状况、饭店的出租率及营业收入等。前厅部不仅要有意识地收集这类信息，而且要对其加工整理并传递给客房部、餐饮部等相关经营部门和管理决策机构，以便采取相应的解决方案，从而搞好对客服务。同时，前厅部还应为客人提供其感兴趣的信息，如饭店近期举办的红酒讲座，饭店所在地的一日游活动等，让客人在饭店随时感受到服务的便捷。

5. 协调对客服务

作为饭店业务活动的中心，前厅部根据客人需求与饭店其他部门之间联络沟通，协调前台、后台之间的对客服务，达到使客人满意和饭店内部业务运转顺畅的目的。例如，当住店客人向前厅部反映客房空调不制冷，前厅服务人员应立即通过管理程序向工程部反映，联系维修事宜。总之，前厅部接到客人的任何不满与投诉，都应及时与相关部门协调，采取措施，以减少客人的抱怨，给客人满意的结果，让客人愉快地享受住店生活。

6. 控制客房状态

正确反映客房状况是做好客房销售工作的先决条件，前厅部在任何时候都要正确反映客房状况，一方面为销售部提供准确的客房信息，防止超额预订，另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的销售客情。前厅部下属的预订处要及时了解房间出租的情况和房间状况，客房部也要及时通报房间状况，二者之间随时沟通，避免出现差错。

7. 建立客账

客人在办理入住登记手续后，前厅部收银处为住店客人建立客人账单，其目的是为了记录和监督客人与饭店之间的财务关系，保持饭店的良好信誉和保证饭店应获取的经济效益。前厅部负责记录带有客人签字的转账单，累计、审核住店客人的各项欠款，确保账目准确无误，杜绝逃账漏账现象的发生。同时，为离店客人办理结账、收款或转账手续。为方便客人、促进消费，多数饭店向客人提供一次性结账服务方式。

8. 建立客史档案

前厅部是饭店信息的交流中心，客人在住店期间饭店对客户的服务信息，自然成为客史信息。大多数饭店都为自己的重要客户建立客史档案，并随时补充和更新客史档案中的相关资料，为饭店向客人提供个性化、人性化服务提供依据。

9. 辅助决策

前厅部处于饭店业务活动的中心，每天都能接触到大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息，将这些信息的统计分析工作制度化和常态化，将分析结果向饭店的管理层汇报，与有关部门协调沟通，以便采取对策，适应经营管理上的需要。前厅部还应充分挖掘从市场调研、预订接待、客史档案等原始资料中收集整理的信息，真正使前厅部成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。前厅部管理人员还应参与客房营销分析和预测，进行月度、年度销售统计分析，向决策层提

供有价值的参考意见，不断改善服务工作，提高管理水平。

五、前厅部的机构设置与岗位职能

前厅部的组织机构要根据饭店自身的类型、性质、规模、等级、管理模式、客源特点等因素进行设置，既能保证前厅运转的效率和质量，又能满足客人的需要。

1. 前厅部组织机构设置原则

(1) 结合自身实际，符合饭店经营需求。前厅部组织机构的设置、职责划分、人员配备应从饭店的性质、规模、地理位置、经营特点和管理方式来确定，结合饭店自身实际，而非生搬其他饭店机构设置模式，同时还应结合饭店客源类型、客源档次、管理运作方式等因素，确定前厅部的岗位职责。

(2) 机构精简，设置合理。前厅部组织机构设置，应分工明确、岗位职责划分清晰，便于协作和配合，利于管理，防止出现组织机构重叠、人浮于事的现象。要处理好分工与合作、方便客人与便于管理等方面的矛盾，做到机构设置科学、合理。现在，前厅部强调员工一人多能、一岗多能，员工人数少而精，组织机构的设置通常不再固定于某一模式。

(3) 任务明确、团结协作、高效运转。前厅部组织机构设置、体系要健全，权责要分明，运转要高效，信息传达要顺畅，做到统一指挥、步调一致，尽量做到人尽其才、才尽其用，避免出现管理职能推诿、扯皮现象，充分发挥各级员工的工作积极性和创造性，有效地提高工作效率。

2. 前厅部组织机构图

因饭店规模等因素的影响，使得各饭店前厅部组织机构的设置有所差异，大体有以下4种情况：

(1) 大型饭店前厅部管理层次多，而小型饭店管理层次少。如大型饭店前厅部组织机构划分为经理、主管、领班、员工4个管理层次，而小型饭店只有经理级、领班级、员工级3个管理层次。

(2) 大型饭店前厅部组织机构下设部门多，而小型饭店下设

部门少。如多数大型饭店的前厅部设有商务中心，而小型饭店则没有。

(3) 大型饭店前厅部组织机构划分精细，不同的职能设置不同的岗位，而小型饭店组织机构有可能将其合二为一（如将预订处、问讯处归入总台接待处）。

(4) 在众多大中型饭店的组织机构中，其前厅部与客房部是各自独立的部门，而有些小型饭店则将前厅部和客房部合二为一，以减少管理费用，加强这两个部门之间的联系与合作，提高沟通和管理效率。

各类型饭店前厅部组织机构如图 1—1、图 1—2、图 1—3 所示。

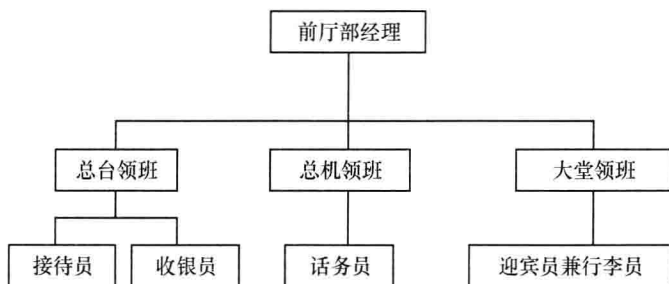


图 1—1 小型饭店前厅部组织机构

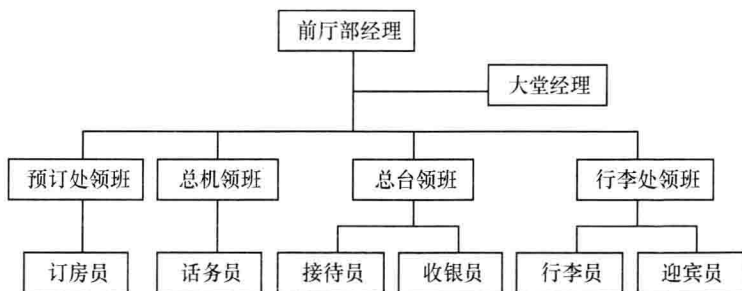


图 1—2 中型饭店前厅部组织机构

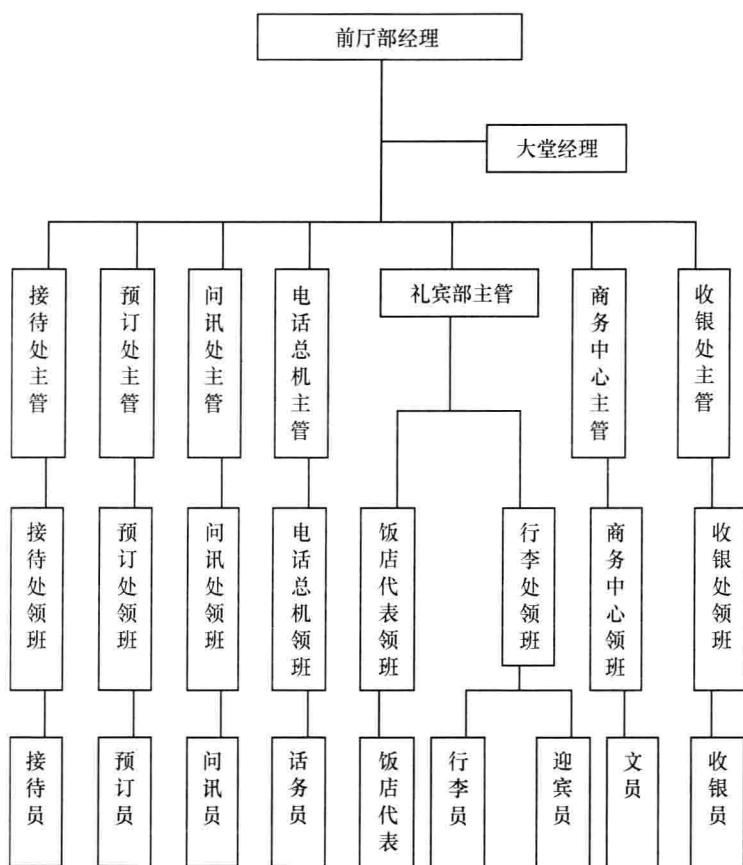


图 1—3 大型饭店前厅部组织机构

3. 前厅部各岗位职能

前厅部通常由预订、接待、问讯、收银、礼宾、电话总机、商务中心等部门组成。另外，通常在饭店前厅还设有其他非饭店所属的服务机构，如银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社驻店机构、民航及其他交通部门驻店机构等。前厅部的业务分工不同，但都设有以下部门：

(1) 预订处。预订处是专门负责饭店订房业务的部门。由预订处主管、领班和预订员组成，其主要职能有：

- 1) 负责饭店的预订业务。
- 2) 受理并确认各种预订，处理预订的更改、取消。
- 3) 负责与旅行社、有业务往来的公司和提供客源的单位建立业务联系，了解其单位的接待要求，尽力推销客房。
- 4) 为前厅接待处提供最新预订信息。
- 5) 参与客情预测，及时提供重要客人、团队抵店信息。
- 6) 参与前厅部对外业务的联系事宜及业务谈判。
- 7) 制作预订报表，参与制作季度、年度客房预订计划。
- 8) 完善预订记录和客史档案，确保预订系统的准确性。

(2) 接待处。接待处一般由接待处主管、领班和接待员组成，其主要职能有：

- 1) 推销客房，接待住店客人，为其办理入住登记手续。
- 2) 准确控制客房状态，合理、有效排房。
- 3) 掌握住店客人动态及信息，协调好对客服务。
- 4) 积极参与饭店各项促销活动。
- 5) 确定客人的付款方式，建立客账。
- 6) 制作客房日营业报表及其他统计分析报表。

(3) 问讯处。问讯处一般由问讯处主管、领班和问讯员组成，其主要职能有：

- 1) 解答客人问讯。
- 2) 处理客人邮件、留言。
- 3) 接待访客。
- 4) 积极参与饭店各项促销活动。
- 5) 协调对客服务。

(4) 收银处。收银处一般由收银处主管、领班、收银员和外币兑换员组成，因业务性质决定，收银处常归饭店财务部管辖。收银处位于总台，其业务与总台预订处、接待处、问讯处有着不