

普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

前厅 与客房管理

田雅琳◎主编



电子课件

- 力求将酒店运营中最为重要的前厅与客房两大核心部门的知识清晰呈现出来，同时又突出内容的实用性，让读者能够学以致用。
- 每章以引导案例与思考题作为切入点，再现“真实”的酒店工作场景，让读者身临其境地掌握知识和管理技巧。每章还穿插着许多生动、有趣的小案例、小知识，在注重服务技巧、管理能力的同时，更注重培养读者对酒店管理的兴趣，坚定从事酒店管理工作的信念。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

前厅与客房管理

主 编 田雅琳

参 编 朱 婕 张 立



机械工业出版社

酒店管理是一门应用性极强的专业,它要求从业者既掌握管理理论知识,又有实践技能经验,这样才能满足日常工作的需要。为此,本书在编写过程中,力求将酒店运营中最为重要的前厅与客房两大核心部门的知识清晰呈现出来,同时又突出内容的实用性,让读者能够学以致用。本书在编写体例上有所创新,每章以引导案例与思考题作为切入点,旨在为读者再现一个“真实”的酒店工作场景,身临其境地掌握本章的知识和管理技巧。同时,每章开篇列有知识目标和能力目标,以便读者能够有的放矢地学习。除此之外,每章穿插着许多生动、有趣的小案例、小知识,在注重服务技巧、管理能力的同时,更注重培养读者对酒店管理的兴趣,坚定从事酒店管理工作的信念。

本书可作为高校旅游管理专业、酒店管理专业的本科、专科教材或教学参考用书,也可作为酒店各级管理人员以及前厅部和客房部的培训教材。

为方便教学,本书配备了电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教育服务网 www.cmpedu.com 免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

前厅与客房管理/田雅琳主编. —北京:机械工业出版社, 2014.1

普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

ISBN 978-7-111-45116-7

I. ①前… II. ①田… III. ①饭店—商业管理—高等学校—教材 ②客房—商业管理—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 298720 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:徐春涛 责任编辑:徐春涛 马碧娟

封面设计:马精明 责任印刷:李 洋

北京宝昌彩色印刷有限公司印刷

2014 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·12.75 印张·312 千字

0 001—3 000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-45116-7

定价:25.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

普通高等教育“十二五”酒店管理专业规划教材

编写委员会

主任委员 黄先开

副主任委员 曹长兴 范 蓓 张凌云 王美萍 石美玉

委 员 田雅琳 罗振鹏 李爱军 刘艳华 罗旭华

杨劲松 田 彤 张丽娟 张玉凤 陈文力

序

近年来,随着我国酒店业的快速发展,竞争也变得越加激烈。竞争的成败在于核心竞争力,而人是核心竞争力的主要因素。酒店业对高素质人员的需求日益增长,酒店业专业人才的培养迫在眉睫。

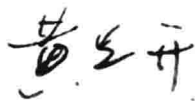
北京联合大学旅游学院是国内第一批从事旅游教育的专业学院,自1978年到现在,酒店管理本科教育历经了三十多年的积淀,形成了良好的知识体系和教学理念,也为酒店业输送了大批的优秀管理人才。为了适应目前酒店业对管理人才的迫切需要,我们把酒店管理的教学经验通过系列教材的形式进行总结,为酒店管理专业的学生和管理人员提供适用的教材,以改变目前相关教材不多、教材与酒店实际管理脱节的现状,进而有效满足酒店管理人才培养的需要。

该系列教材的主编具有较高的国际视野和专业知识,有些主编人员在业界具有较高的知名度。参编人员多是来自酒店、餐饮业的专家和高级管理人员,因此教材从理论到实践具有较高的水准和实用性。

本系列教材的主题涉及范围很广,它包括《酒店业导论》《酒店服务营销》《酒店管理信息系统》《酒店服务流程管理》《酒店餐饮管理》《前厅与客房管理》《酒店战略管理》《酒店财务管理》《酒店人力资源管理》和《酒店质量管理》。内容囊括了酒店业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识,侧重培养酒店管理人员系统性的知识、能力和技能,具有层次分明、结构合理、内容全面的特点。

编写本系列教材的目的是与相关院校分享我们的教学经验,为酒店管理人才培养提供好的教材,为酒店在职人员知识更新和理论提升提供有针对性的参考资料,同时也希望为我国旅游接待业的健康发展做出应有的贡献。

北京联合大学副校长
北京联合大学旅游学院院长



前 言

酒店业作为旅游行业的重要组成部分,在我国社会经济进程中飞速发展。目前我国酒店业正在从服务接待型向质量效益型转变,行业对人才的需求有了较高的标准。酒店管理又是一门应用性极强的专业,它要求从业者既掌握管理理论知识,又有实践技能经验,才能满足日常工作的需要。但目前高校培养的学生,特别是酒店管理专业学生,长期受传统教育模式的束缚,往往存在着专业知识不扎实、动手能力不强的问题。高等院校酒店管理人才的培养存在“供需错位”现象,不能满足我国酒店业日新月异的发展需求。

“前厅与客房管理”是酒店管理专业必修的专业核心课程,在本书的编写过程中,我们力求将酒店运营中最为重要的前厅与客房两大核心部门的知识为读者清晰呈现出来,同时又突出内容的实用性,让读者能够学以致用。考虑到酒店管理专业的学生绝大多数没有酒店工作经验,纯粹的理论说教和流程展示难免令人厌倦,本书在编写体例上有所创新,每章以引导案例与思考题作为切入点,旨在为读者再现一个“真实”的酒店工作场景,让其身临其境地掌握本章的知识和管理技巧。同时,每章开篇列有知识目标 and 能力目标,以便读者能够有的放矢地学习。除此之外,每章穿插着许多生动、有趣的小案例、小知识,在注重服务技巧、管理能力的同时,更注重培养读者对酒店管理的兴趣,坚定从事酒店管理工作的信念。

本书由北京联合大学旅游学院的田雅琳担任主编,负责全书的设计、统稿工作。具体编写分工如下:第一~第六章由成都职业技术学院旅游学院的朱婕、四川省旅游学校的张立共同编写;第七~十章由田雅琳编写。

本书在编写过程中得到了北京瑞吉酒店房务部魏畅、四川锦江集团饭店事业部副总经理何涛、西藏饭店总经理陈蓉等业界专家的大力支持,为本书编写提出了宝贵建议,在此一并表示感谢。

因为酒店业知识更新速度的加快和个人能力的有限,本书还有很多不尽如人意的地方,我们愿意随时听取读者的批评和建议,改进不足之处。

编 者

目 录

序

前言

第一章 走进“酒店的窗口”——

前厅部.....1

第一节 前厅部工作职责.....2

第二节 前厅部组织机构.....5

第三节 前厅部管理人员工作任务.....10

第四节 前厅部功能布局与环境营造.....14

本章小结.....19

复习思考题.....20

第二章 前厅部预订管理.....21

第一节 前厅部预订服务主要任务及方法.....22

第二节 预订资料管理.....31

第三节 超额预订及预订失约行为的处理.....36

本章小结.....38

复习思考题.....39

第三章 总台服务管理.....40

第一节 总台接待服务.....41

第二节 总台销售管理.....48

本章小结.....54

复习思考题.....54

第四章 前厅部其他服务管理.....56

第一节 礼宾服务管理.....57

第二节 总机服务管理.....66

第三节 商务中心管理.....70

第四节 行政楼层管理.....77

本章小结.....82

复习思考题.....83

第五章 前厅部客户关系管理.....84

第一节 客史档案管理.....85

第二节 大堂副理与宾客关系主任.....87

第三节 VIP 客人管理.....89

第四节 投诉及特殊情况处理.....90

本章小结.....95

复习思考题.....95

第六章 前厅部收益管理与信息

技术应用.....96

第一节 酒店收益管理.....97

第二节 前厅部计算机技术与管理软件.....102

第三节 前厅部信息沟通.....107

本章小结.....119

复习思考题.....120

第七章 走进酒店的主体——客房部.....121

第一节 客房部组织结构与工作职责.....122

第二节 客房产品设计.....127

第三节 宾客消费心理与客房服务.....132

本章小结.....135

复习思考题.....135

第八章 客房部清洁服务与管理.....137

第一节 客房清洁工作管理.....138

第二节 公共区域清洁卫生管理.....150

本章小结.....156

复习思考题.....156

第九章 客房部物资管理.....158

第一节 织物用品与工作服管理.....159

第二节 客房用品管理.....162

第三节 客房设备与清洁用品管理.....165

第四节 外包洗衣与客衣洗涤管理.....166

本章小结.....172

复习思考题	172	第三节 客房部危机管理	188
第十章 客房部安全与危机管理	174	本章小结	193
第一节 客房部安全管理概述	175	复习思考题	193
第二节 客房部安全管理	178	参考文献	195

第一章

走进“酒店的窗口”——前厅部



知识目标

- 认识前厅部的工作任务
- 熟悉前厅组织结构
- 明确前厅各基本岗位所需的素质和能力要求
- 了解酒店大堂的功能分区及作用



能力目标

- 根据酒店的等级和规模，能为前厅部设计相应的组织机构
- 培养与其他部门相互合作协调的意识及能力
- 能对大堂进行合理地布局和设计



引导案例

某天下午6点钟左右，酒店大堂里来了三位客人，当客人提出要开特价房时，前厅的接待员很礼貌地告诉客人：“对不起，先生，这种房间已售完，您看其他的房间可以吗？”话未说完，客人就不高兴了：“怎么会没有呢，是不是你们骗我？”接待员耐心地向客人解释：“先生，我们这种房间的数量是有限的，每天只推出十几间房作为特价出售，今天是周末，要这种房的客人比较多，一般到了下午这个时候已售完了，假如您提前打电话跟我们预订，我们就可以帮您留出来，不过，您这次的房价我可以按贵宾的优惠给您打折，您看怎么样？”客人有些犹豫，但另外两位同伴已经不耐烦地说道：“不住这里了，到××宾馆去，那里肯定有。”不过这位客人似乎对接待员的一番话有点心动，对他的同伴说：“难得接待员这么热情地接待，就住这里算了，不过，说实在的，我最主要的还是觉得你们宾馆客房特别安静，没有骚扰电话。”

就这样，这几位客人接受了总台员工的推荐，入住了该酒店。

思考：前厅部是酒店服务与管理的关键部门，为什么人们会习惯性地从前厅喻为酒店的“门面”和“橱窗”？前厅的服务与管理水平对酒店的经营又有怎样的影响？

第一节 前厅部工作职责

酒店前厅位于酒店门厅处,是包括酒店大门、大堂、总服务台在内的为客人提供综合服务的区域。前厅是现代酒店对客服务的开始和最终完成的场所,也是客人对酒店产生第一印象和最后印象的地方,人们习惯把前厅喻为酒店的“门面”“橱窗”,因此,前厅部的服务与管理水平直接关系到酒店的经营命脉。

前厅部(Front Office),也称大堂部、前台部或客务部,是指设在酒店前厅的负责销售酒店产品、组织接待客人、调度业务经营、接受客房预订、分配房间、入住接待、更换住房、行李服务、处理遗留物品、留言查询、兑换现金、收银结账、电话叫醒与接转、文件传真与打印复印、秘书翻译等,以及为酒店各部门提供信息的综合性服务部门。前厅部的管理系统、工作规范程序、员工整体素质和工作表现对酒店服务质量特别是经营效果都有着非常重要的影响。

一、前厅部的地位和作用

前厅部是用来招待并接待客人,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,但它对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有至关重要的影响。

1. 前厅部是酒店的营业橱窗,反映酒店的整体服务质量

一家酒店的服务质量和档次的高低,从前厅部的服务与管理中就可以反映出来。前厅被誉为酒店的门面,不仅取决于前厅大堂的设计、装饰、布置、灯光等设施的舒适度和豪华程度,良好的酒店氛围,更取决于前厅部员工的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧、礼貌礼节和服务特色等诸多因素。

2. 前厅部是给客人留下第一印象和最后印象的地方

前厅部是客人第一次接触的部门,是给客人留下第一印象的地方。第一印象的好坏,在很大程度上影响着客人对酒店整体服务质量的评价,甚至有可能让客人改变是否入住酒店的决定。此外,前厅部也是客人最后接触的部门,是给客人留下最后印象的地方,这个最后印象在客人脑海里停留的时间也最长。能否给客人留下“依依不舍”的感觉和深刻的美好印象,在很大程度上也取决于前厅部工作人员的服务质量。

3. 前厅部具有一定的经济作用

前厅部协同酒店的销售部门,积极主动地销售酒店客房产品,努力提高客房的出租率和平均房价,以争取良好的客房经济效益。此外,前厅部还通过提供商务、电信、票务、邮政等服务,直接获得经济收入。

4. 前厅部具有协调作用

前厅部是酒店的神经中枢,负责联络和协调各部门对客服务工作。通常情况下,前厅

部是掌握宾客信息和酒店信息最集中、最齐全的部门。前厅部犹如酒店的“大脑”，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。前厅部和其他各个部门之间应该有着非常畅通的信息流，由前厅部发出的每一项指令和每一条信息，都将直接影响酒店其他部门的服务工作质量。美国著名的酒店管理专家查理·奥图尔先生曾形象地比喻：“若将酒店比做车轮，前厅部则是该车轮的轴心。”前厅部的运行效率决定着酒店前进的步伐。

5. 前厅部的工作有利于提高酒店决策的科学性

前厅部掌握着全部住宿客人的相关资料和信息，并能及时收集、处理客人对酒店管理与服务的意见和建议，将这些信息反馈到酒店管理机构和相关经营服务部门，供其进行有针对性的分析。另外，前厅部还保存了大量的实时经营数据，可按日、周、月、年定期或不定期地向酒店决策和营销机构提供市场各种信息的报表及数据，通过对这些资料的科学统计与分析，有助于帮助酒店管理人员制定正确的经营策略，使酒店在市场中站稳脚跟。

6. 前厅部是建立良好的宾客关系的重要环节

酒店服务质量的高低最终是由客人作出评价的，评价的标准就是客人的满意度，建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，赢得更多的回头客，从而使酒店获得更高更稳定的收益。前厅部是客人接触最多的部门，前厅部员工最容易获知客人的需求，并尽最大可能地提高客人对酒店的满意度，以建立起良好的宾客关系。

在酒店业竞争日益激烈的市场条件下，酒店越来越重视客人的个性化需求以及酒店与客人之间的关系，在这种情况下，前厅部的工作显得格外重要。

二、前厅部的主要任务

1. 销售客房

客房是酒店最主要的产品，目前我国许多酒店的客房赢利占整个酒店利润总额的50%以上。因此，前厅部的首要任务是销售客房。前厅部推销客房数量的多与少、达成价格的高与低，不仅直接影响着酒店的客房收入，而且住店人数的多少和消费水平的高低，也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等的收入。

2. 为客人提供各种综合服务

作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门，前厅部的服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、入住登记服务、离店结账服务，还涉及换房服务、退房服务、问询服务、票务代办服务、邮件报刊（函件）服务、电话通信服务、商务文秘服务等，实际上这是“大前厅服务”理念的体现。



小知识

“大前厅服务”理念的核心思想是：在完成前厅各项服务过程中，促使前厅服务与酒店其他服务，诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同构成酒店的整体服务，表现为“服务链条”的紧密衔接，避免推诿、“扯皮”或“踢皮球”等现象，强调“服务到位”，使客人对酒店留下满意、深刻的印象。

3. 提供信息

前厅是客人汇集活动的场所，前厅部服务人员与客人保持着最多的接触，因此前厅部服务人员应随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的信息资料，如酒店近期推出的美食周、艺术品展览等活动信息，这可以使住店客人的生活更加丰富多彩。前厅部服务人员还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息，使客人“身在酒店内便知天下事”，处处让客人感到方便。

4. 协调对客服务

前厅部的工作涉及酒店的许多部门，与其他部门的协调是否有效，工作关系是否顺畅，直接关系到前厅部的工作质量和酒店在客人心目中的印象。这就要求前厅部和其他部门密切配合，及时获得并传递有关客务信息，协调好客人涉及的各个部门的关系，以保证对客服务的准确性、及时性和高效率，共同为酒店树立良好形象。例如，客人向前厅部服务人员反映房间温度问题，前厅部服务人员就应立即通过管理渠道向设备维护部门反映客人的意见，并给予客人圆满的答复。

5. 控制客房状况

前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作，另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况，如住客房、走客房、待打扫房、待售房等，为客房的销售和分配提供可靠依据。正确反映并掌握客房状况是做好客房销售工作的先决条件，也是前厅部管理的重要目标之一。要做好这项工作，除了实现控制系统计算机化和配置先进的通信联络设备等设施外，还必须建立和健全完善的、行之有效的管理规章制度，以保障前厅部与相关部门之间的有效沟通及合作。

6. 负责客房账务

处理客房账务主要是指建立客人账户、累计客账、结账收银等工作任务。酒店向客人承诺并提供统一结账服务。客人经过必要的信用证明，即可在酒店内各营业点（一般不包括商品购物）签单赊账。建立客账是为了实时记录并监督客人与酒店之间的财务关系，达到方便客人、保障酒店声誉并获取经济效益的目的。



小知识

前台可在客人预订客房时商定并建立客账（收取订金或预付款），也可在客人办理入住手续时建立客账。在提供了客人累计消费额和信用资料的基础上，前台账务部门按服务程序和酒店财务政策约定，与相关部门或各营业点协调沟通，及时登账，迅速、快捷地为客人办理离店结账手续，主动征求客人意见，使客人满意。

7. 建立客史档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用，一般都要为住店一次以上的客人建

立客史档案。无论采用计算机自动记载、统计还是采用手工整理统计等方法,建立客史档案时,一般要将客人的姓氏、身份、公司、抵/离店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载,作为酒店提供周到、细致、有针对性服务的依据。这也是寻求和分析客源市场,研究市场走势,调整营销策略、产品策略的重要信息来源。

8. 辅助决策

前厅部每天都要接触大量有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息,通过统计分析,及时将整理后的信息向酒店决策管理机构汇报,并与有关部门协调沟通,采取对策。前厅部管理人员还要经常参与客房营销分析和预测活动,进行月、季和年度的销售统计分析,提出改进工作和提高服务水平的有关建议。

第二节 前厅部组织机构

前厅部要顺利地开展各项业务工作,提高工作效率就必须有合理的组织机构作保证。前厅部的组织机构要根据酒店企业的类型、体制、规模、星级、管理方式、客源特点等因素进行设置。前厅部组织机构一般由以下部分组成:部室、预订、问询、接待、礼宾、结账、大堂副理、商务(行政)楼层、电话总机、商务中心。

另外,通常在前厅部还设有其他非酒店所属的服务部门,如银行驻店机构、邮政部门驻店机构、旅行社分社驻店机构、民航以及其他交通部门驻店机构等,以作为完善酒店不同服务功能需求的必要补充。



小案例

某民营企业企业家李某通过自己的勤奋创业,创建了自己的家族财团。可他投资的一家下属三星级酒店的经营状况却不尽如人意。原因是该酒店的总经理是李某的舅舅王某,王某文化水平较低,仅为初中毕业,且该酒店很多关键高层管理岗位,如前厅部管理人员等均由王某的至亲好友担任,有的甚至对酒店管理的专业知识一窍不通,只是托关系找人情由王某帮助安排在酒店工作。一段时间以来,该酒店前厅部的管理一片混乱,严重影响了酒店的经营……

一、前厅部组织机构设置的原则

1. 因店而异的原则

前厅部组织机构的设置、职责划分、人员配备应结合酒店企业的性质、规模、地理位置、管理方式和经营特色等实际情况,不宜生搬硬套。例如,规模小的酒店或以内宾接待为主的酒店,可以考虑将前厅部的接待服务划入客房部管辖,不必单独设置。

2. 机构精简的原则

机构精简应遵循“因事设岗、因岗定人、因人定责”的劳动组织编制原则，在防止机构重叠、臃肿，人浮于事的同时，要处理好分工与组合、方便客人与便于管理等方面的矛盾。“机构精简”不是机构过分简单化，不能出现职能空缺的现象。

3. 分工明确的原则

在明确各岗位人员工作任务的同时，应明确上下级隶属关系以及相关信息传达、反馈的渠道、途径和方法，防止出现职能空缺、业务衔接环节脱节等现象。

4. 协作便利的原则

前厅部组织机构的设置不仅要便于本部门岗位之间的协作，还要有利于前厅部与其他相关部门的协调合作。

二、前厅部组织机构设置的特点

前厅部组织机构的设置主要依据酒店规模及功能需要而定，设置要符合酒店管理方式的要求。

1. 系统化模式特点

前厅部组织机构设置系统化是酒店管理层级制的客观要求，但酒店的组织机构并不是一个权力机构，它只表明各部门的业务范围及其协调关系。酒店的权力机构是通过酒店的管理体制表现出来的，它体现着酒店资产所有者、经营管理者和生产劳动者在酒店中的权力、地位及其相互关系。

2. 系统化动作特点

酒店管理层级制具体表现在部门组织机构模式上，管理学称之为直线职能制。其动作特点是：统一指挥，垂直领导，层级管理，逐级负责。

3. 我国酒店前厅部组织机构设置

小型酒店前厅部组织机构较简单。部分小型酒店不设前厅部，由客房部经理管理总服务台（见图 1-1）；也可以把前厅部与销售部或公关部合并。有些酒店前厅部部门经理之下服务员之上只设主管或领班一层（见图 1-2）。

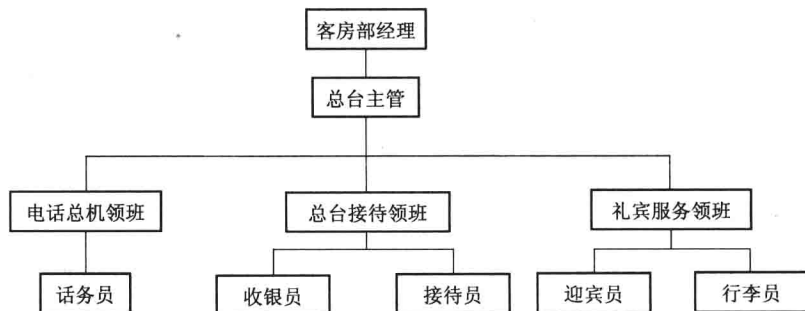


图 1-1 小型酒店总台（前厅部）组织机构

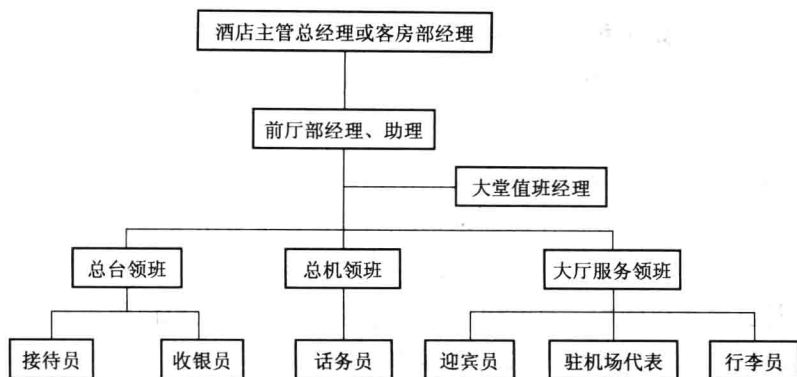


图 1-2 中型酒店前厅部组织机构

有些大型酒店前厅部设立了专职收银员，而前厅收银员在大多数大中型酒店隶属于财务部，但有与前厅接待员合并成一个工种并隶属于前厅部的趋势。大堂副理一般为主管级或领班级员工，有的酒店直属于总经理或住店经理管辖；大型酒店的大堂副理往往设 3 人以上，其中 1 人负责管理其他的大堂副理，此人常常被称为大堂经理；有的酒店还设立宾客关系主任（Guest Relation Officer）取代大堂副理，而此种情况下大堂副理通常被称为高级宾客关系主任（Senior Guest Relation Officer）（见图 1-3）。

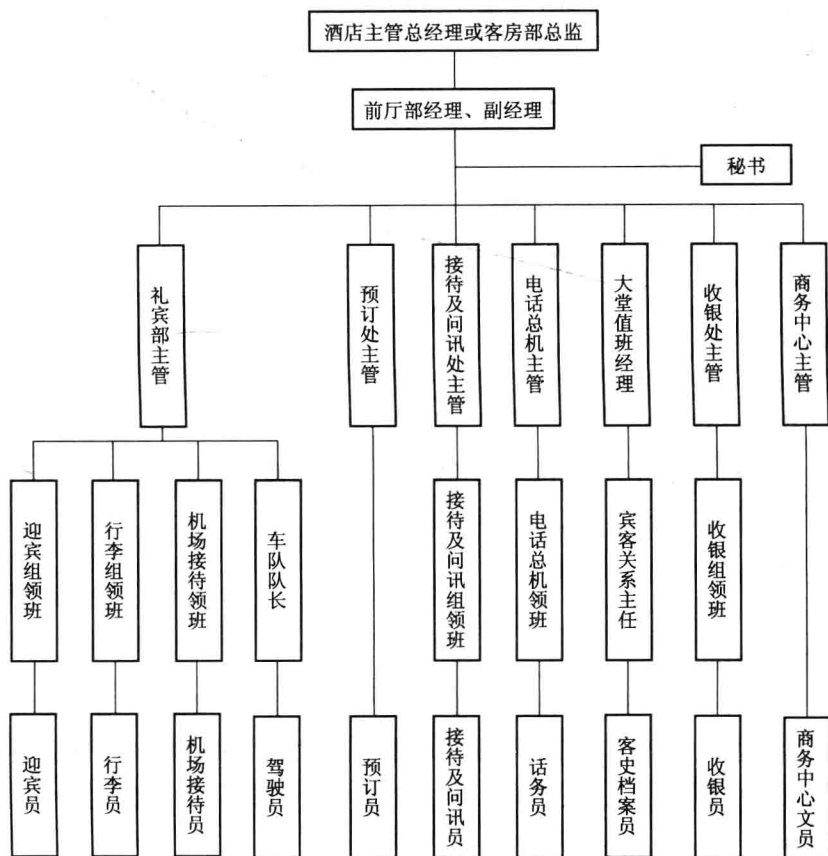


图 1-3 大型酒店前厅部组织机构

三、前厅部的主要机构及其职能

酒店规模、等级不同,前厅部业务分工也不同,但一般设有以下主要机构:

1. 预订处 (Reservation)

(1) 负责酒店的订房业务,接受客人以电话、传真、信函或口头形式的预订。

(2) 负责与有关公司、旅行社等提供客源的单位建立业务关系,尽力推销客房并了解委托单位接待要求。

(3) 密切与总台接待联系,及时向前厅部经理及总台有关部门提供有关客房预订资料和数据,向上级提供 VIP 客人(贵宾)预订的相关信息。

(4) 制定预订报表。

(5) 参与制定全年客房预订计划。

2. 接待问讯处 (Reception Information)

(1) 销售客房,接待住店客人,为客人办理入住登记手续,分配房间。

(2) 掌握住店客人动态及信息资料,控制房间状态。

(3) 制定客房营业日报等表格。

(4) 协调对客服务工作。

(5) 回答客人问讯,包括介绍店内服务及有关信息、市内观光、交通情况、社团活动等。

(6) 接待来访客人。

(7) 处理客人邮件、留言及分发。

3. 礼宾部 (Concierge)

(1) 在门厅或机场、车站迎送宾客。

(2) 负责客人的行李运送、寄存及安全。

(3) 雨伞的寄存和出租。

(4) 公共部位找人。

(5) 陪同散客进房和介绍服务、分送客用报纸、信件和留言。

(6) 代客召唤出租车。

(7) 协助管理和指挥门厅入口处的车辆停放,确保畅通和安全。

(8) 回答客人问讯,为客人指引方向。

(9) 传达有关通知单。

(10) 负责客人其他委托代办事项。

4. 收银处 (Cashier)

负责酒店客人所有消费的收款业务,包括客房、餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用;与酒店一切有客人消费的部门的收银员和服务员联系,催收核实账单;及时催收长住客人和公司超过结账日期、长期拖欠的账款;夜间统计当日营业收益,制作报表。

5. 电话总机 (Telephone Switch Board)

(1) 接转电话。

- (2) 为客人提供请勿打扰电话服务。
- (3) 叫醒服务。
- (4) 回答电话问讯。
- (5) 接受电话投诉。
- (6) 电话找人。
- (7) 电话留言。
- (8) 办理长途电话事项。
- (9) 充当酒店出现紧急情况时的指挥中心。

6. 商务中心 (Business Centre)

为客人提供打字、翻译、复印、长途电话、传真以及国际互联网 (Internet) 等商务服务, 还可以根据需要提供秘书服务。

7. 客务关系部 (Guest Relations Department) 与大堂副理 (Assistant Manager)

现在, 不少高档酒店在前厅部设有客务关系部, 其主要职责是代表总经理负责前厅服务协调、贵宾接待、投诉处理等服务工作。在不设客务关系部的酒店, 这些职责由大堂副理负责, 大堂副理还负责大堂环境、大堂秩序的维护等事项。

四、前厅部的发展趋势

目前酒店前厅部的发展趋势有以下几个方面:

1. 手续简单, 服务快捷

订房手续将更为简单, 如提供身份证扫描并存档, 可以加快客人登记速度, 也可使客人信息更加准确。退房、换房、钥匙分发、电话总机服务、行李服务等将更加快捷。

2. 程序简化, 强调规范

各项服务程序将简化, 更强调在规范、标准、程序化服务基础上的超常、灵活、个性化服务。

3. 培训重点转移

前厅部培训的重点将转向服务概念、意识、素质和能力的培训; 专业培训更细、更有针对性, 同时将更加注重前厅部员工职业道德、思想品德方面的教育和引导。

4. 追求零缺陷服务

管理方式较活, 要求较高, 追求零缺陷服务。当然, 对前厅部服务人员的素质要求也会越来越高, 员工的待遇也会有所提高。

5. 人数少而精, 工种趋于减少

前厅部员工人数少而精, 工种趋于减少。以三星级酒店为例: 100 间以下的三星级酒店, 前厅部员工数 (含经理等所有人员) 与客房数之比大致为 1:4~1:9 为宜; 100~300 间的以 1:6~1:12 为宜, 同时, 兼职人员和实习生的使用人数及使用率也会提高; 酒店与酒