

高职高专“十二五”规划教材

旅游管理系列 >>

FANDIAN DAXING ZHUTI HUODONG DE CEHUA

KING

饭店大型主题活动的 策划与运行

张素娟 宋雪莉 主编



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材

饭店大型主题活动的策划与运行

张素娟 宋雪莉 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书按照科学的认知规律,在明确了饭店大型主题活动所需知识支撑、应做的准备等内容之后,按照大型主题活动策划和运行的步骤,逐步讲解、分析、训练,直至完成大型主题活动的策划与运行。有利于学生在掌握理论知识的基础上提高实践能力。本书在注重教学内容的实用性和可操作性的同时,也兼顾饭店大型主题活动知识的完整性和系统性,以满足教学需要。

本书可作为高等职业院校、大专院校、成人院校饭店管理专业的教材,也可作为饭店管理企业的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

饭店大型主题活动的策划与运行/张素娟,宋雪莉
主编. —北京:化学工业出版社,2012.7
高职高专“十二五”规划教材
ISBN 978-7-122-14251-1

I. 饭… II. ①张…②宋… III. 饭店-企业管理-高等教育-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第093899号

责任编辑:于卉
责任校对:蒋宇

文字编辑:赵爱萍
装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:北京云浩印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张11¼ 字数216千字 2012年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:25.00元

版权所有 违者必究

编写人员名单

主 编 张素娟 宋雪莉

副 主 编 王 茹 姜冰娜 常向鹏

编写人员 (按姓名汉语拼音排序)

常向鹏 陈 楠 姜冰娜 宋雪莉 王建茹

王聚贤 王 茹 张素娟 赵 宁

前 言

饭店中层管理人员，是饭店经营活动中的主力军。他们的工作除了每天日常运行的经营业务外，还有很多以特定主题形式进行的经营，即各种不同风格、不同档次、不同规模、不同类型的大型主题活动。因为只有不断地推出各种主题活动，才能使顾客常来常新，乐此不疲，使饭店经营长盛不衰。

高职和大学本科饭店管理专业的培养目标是饭店中高层管理人员。虽然必须从基层做起，但发展目标是非常明确的。而要成为饭店的中高层管理人员，不应只会空谈理论，而应该是既会说又会做的技能型人才。饭店大型主题活动策划与运行就是培养饭店经营管理人员的创新能力、经营管理能力的直接途径。也是饭店管理专业学生对所学前厅服务与管理、餐饮服务与管理、饭店财务管理、饭店营销、饭店有关法规及安保管理等课程的应用与提升，是满足客户需求、进行饭店产品创新、提高饭店经营效益，在竞争中立于不败之地的法宝。

本教材按照科学的认知规律，分为四个模块。在明确了饭店大型主题活动所需知识支撑、应做的准备等内容之后，第三模块按照大型主题活动策划和运行的步骤，逐步讲解、分析、训练，直至完成大型主题活动的策划与运行。第四模块是各种典型主题活动的策划与运行的要求和方法，进一步提升学生的创造力。课程结束，选出最优方案进行实际操作，邀请各门课程的任课教师和部分嘉宾对实施的全过程给出分数和评价，作为每个学生的结课成绩。

在编写过程中，我们参考了和借鉴了相关文献资料，未能一一注明出处。在此向各位作者一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编者
2012年3月

目 录

模块一 饭店大型主题活动策划与运行需要的专业知识支撑	1
一、管理学基础对饭店大型主题活动策划与运行的支撑.....	1
二、前厅与客房服务管理对大型主题活动策划与运行的支撑.....	2
三、餐饮服务与管理对大型主题活动策划与运行的支撑	12
四、康乐服务与管理对饭店大型主题活动策划与运行的支撑	22
五、饭店财务管理对饭店大型主题活动策划与运行的支撑	22
六、饭店市场营销对饭店大型主题活动策划与运行的支撑	29
七、饭店有关法规及安保管理对饭店大型主题活动策划与运行的支撑 ...	32
八、人力资源管理对饭店大型主题活动策划与运行的支撑	36
模块二 饭店大型主题活动策划与运作过程	40
任务一 确定大型主题活动的主题和费用	40
一、明确大型主题活动的概念和特征	41
二、构思大型活动的主题创意	41
三、前期准备	43
四、成本的初步估算	43
任务二 建立饭店大型主题活动项目组，做好时间协调	44
一、成立饭店大型主题活动项目组	44
二、工作协调与联系	45
三、时间协调	46
四、关键工作任务	48
任务三 饭店大型主题活动的场地（场馆）设计	50
一、测定场地（馆）容量	50
二、确定场地	51
三、场地（馆）安全设计	51
四、场地装饰	52
五、制订现场检查表	52
六、现场检查与协调	54
七、特效	54
任务四 大型主题活动的环境设计	55

一、听觉环境设计	55
二、视觉环境设计	55
三、触觉环境设计	55
四、嗅觉环境设计	55
五、味觉环境设计	56
六、综合环境设计	56
任务五 活动接待	56
一、策划组需要考虑和解决的问题	57
二、前厅部需要考虑和解决的问题	57
三、客房部需要考虑和解决的问题	58
任务六 餐饮活动的策划设计	58
一、菜单策划	58
二、三餐的策划	59
任务七 娱乐、摄影、赠品的安排	60
一、娱乐节目的策划与运行	61
二、摄影安排	61
三、赠品安排	62
任务八 制作预算成本明细表和购物单	62
一、预算成本明细表的重要性	62
二、预算成本明细表在活动中的作用	63
三、预算成本明细表和购物单的制作说明	63
任务九 风险控制与应急计划	67
一、大型主题活动风险	67
二、风险的管理与确认	68
三、制订防范风险的应急计划和预案	69
任务十 检查总结策划方案	73
一、检查已编制的饭店大型主题活动策划文案的基本内容	73
二、回顾	74
三、活动结束后的总结	75
模块三 常见大型宴会的设计与运行	76
一、宴会的种类	76
二、大型宴会菜设计的原则、要求和设计程序	77
三、开宴前的准备工作	79
任务一 大型中西结合宴会的设计与运行	80

一、大型中西餐宴会的设计	80
二、大型中西结合宴会的运行	82
任务二 大型中式宴会的设计与运行	84
一、大型中式宴会的渊源及要求	85
二、中式宴会菜点的特点	85
三、中式宴会菜品的设计要求	86
四、中式宴会菜单的设计方法	87
五、中式宴会菜肴制作的注意事项	89
任务三 大型酒会的计划与运行	90
一、大型酒会的计划	90
二、大型酒会的实施与运行	93
任务四 鸡尾酒会的设计与运行	95
一、鸡尾酒会的设计	95
二、鸡尾酒会的服务	96
任务五 自助餐的设计与运行	102
一、自助餐菜品与菜单的设计	102
二、自助餐台的设计与布置	106
三、自助餐服务	109
四、自助餐菜单设计实例	109
五、制作自助餐菜肴的注意事项	111
任务六 冷餐会	112
一、布置会场	112
二、菜肴及其他物品的摆放	112
三、设座式冷餐会的服务	112
四、其他服务	113
任务七 茶话会	113
一、茶话会前的准备	113
二、会中茶水服务	114
任务八 大型会议的筹划与运行	114
一、接受预订	114
二、准备工作	114
三、迎宾与会议服务	115
模块四 大型主题活动策划案例	116
一、大型主题活动的策划书及实践活动现场的考核评分	116

二、石家庄职业技术学院学生完成的大型主题活动策划文案书·····	119
案例一 2009 年管理系 07 级酒店管理专业“贺中秋迎国庆茶话会”	
整体策划方案·····	119
案例二 2008 年管理系 06 级酒店管理专业“迎十·一暨感师恩酒会”	
整体策划书·····	135
案例三 “感恩祖国 民族团结”古尔邦节活动策划文案·····	160
参考文献·····	172

模块一 饭店大型主题活动策划与运行需要的专业知识支撑

饭店大型主题活动策划与运行是饭店经营管理人员需要具备的创新能力，是饭店管理专业学生对所学管理学基础、前厅与客房服务管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理、饭店财务管理、饭店市场营销、饭店有关法规及安保管理、人力资源管理课程的应用与提升，是饭店管理人员满足客户需求、进行饭店产品创新、提高饭店经营效益，在竞争中立于不败之地的法宝。作为饭店大型主题活动策划与运行的前导课程，本课程需要应用管理学基础、前厅与客房服务管理、餐饮服务与管理、康乐服务与管理、饭店财务管理、饭店市场营销、饭店有关法规及安保管理、人力资源管理中的许多知识才能完成，因此，我们首先有必要在第一个模块回顾一下这些相关课程的主要内容，以便顺利完成饭店大型主题活动的策划与运行。

一、管理学基础对饭店大型主题活动策划与运行的支撑

饭店大型主题活动，无论是其项目本身还是从事这项活动的团体都需要管理。管理是一个复杂的系统工程，为达到系统工程的有效协作以完成目标任务，就需对管理活动进行有效的分解，运用管理原理中的计划职能、组织职能、控制职能、领导职能、创新职能及激励职能，同时运用情报学、会计学 and 法学等方面的知识，将这些知识融会贯通，才能保障精心策划的饭店大型主题活动得到有效的管理并一举成功。

（一）计划职能的作用

计划职能是饭店大型主题活动管理首要的、基本的职能，它决定和影响其他各项职能的执行和实施。为了使饭店大型主题活动的各个环节能够协调有序地进行，在开始该项经营活动前必须制订严密、统一的活动计划。

要想做好饭店大型主题活动的计划并在一定时间内达到目标，要从“5W1H”开始：“做什么（What to do it）？”、“为什么做（Why to do it）？”、“何时做（When to do it）？”、“何地做（Where to do it）？”、“谁去做（Who to do it）？”、“怎么做（How to do it）？”还要为“怎么做”制订出控制标准、考核指标，也就是说，以此告诉参与实施该计划的所有部门和人员，把活动做成什么样、达到什么标准才算完成了计划。

那么一份完整的计划书（策划书）应包括：估量机会、制订预定目标、确定

前提条件、拟订可供选择的方案、评价备选方案、选择可行方案、活动计划实施期限、组织实施、检查评价、编制预算等环节。

（二）组织职能的作用

饭店大型主题活动影响面广、涉及部门多、跨越时间长、专业跨度大，因此，在实施组织的管理上，有人员的管辖关系复杂、组织关系复杂、协调关系复杂的特点，为了简化这些复杂关系，要成立活动项目组并以其为指挥部，可最大程度理顺关系。

（三）协调控制职能的作用

1. 活动的协调控制

饭店大型主题活动的实施，需要多部门多环节协同合作才能完成。协调控制管理可以确保在业务环节、部门之间、对客服务、对外联络与宣传等各方面协同合作，达到组织与经营的平衡关系。

2. 时间的协调控制

要保证饭店大型主题活动的如期实施，时间协调必须严格按照策划书确定的时间严格执行、合理调度，能否有效进行时间管理的一个重要影响因素在于组织者能在多大程度上区分出什么事是最紧急的，什么事又是最重要的。之所以紧急往往是由于缺乏研究和计划，而重要往往又意味着需要在时间、资源以及目标等方面进行优先安排。因此，我们可以采取如下措施来保证按时完成大型主题活动。

（1）在离开办公室前给第二天需要完成的工作列一个清单。当一项任务完成后就用笔划掉它，如果没有完成就应该将它转到下一个新的工作清单中。

（2）决定什么是信息沟通的最好方式，什么会议是必须开的。

（3）对普通信件和传真只处理一次。对重要的商业文件安排相应时间处理。

（4）无论会议长短，都要准备一个正式议程。要预先发放议程安排以征求意见，并留出一定的时间对议程安排进行修改。如果议程安排没有问题，那就请与与会者各自准备一个发言提纲在会前交给组织者，以使组织者做好充分准备。

（5）建立一个包括联络人姓名、地址、电话号码等信息的一览表。

（6）授权能干的助手处理那些不必经理亲自处理的事务。

二、前厅与客房服务管理对大型主题活动策划与运行的支撑

（一）在大型主题活动现场接待及沟通中应该注意的事项

1. 接站礼仪

（1）掌握抵达时间 迎送人员必须准确掌握客人乘坐的飞机、火车、船舶抵达的时间，如有变化，应及时通知。

（2）注意接站时的礼仪 对提前预订远道而来的客人，应主动到车站、码头、机场迎接。一般要在班机、火车、轮船到达前 15 分钟赶到，这样会让经过

长途跋涉到达目的地的客人不会因等待而产生不快。

(3) 服饰要求 在接待不同国别客人时,应考虑到他们所能接受的服饰颜色。接待人员应熟悉各国人员对颜色的喜好。

2. 到店时的接待礼仪

(1) 欢迎问候 接待人员要笑脸相迎,先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序欢迎问候。

(2) 发放分房卡 及时将分房卡交给客人,为客人打开电梯门,用手势请客人进入电梯,对行动不方便的客人主动携扶入电梯。

(3) 列队欢迎 对重要客人或团队到达时,要组织服务员列队到门口欢迎。服装要求整洁,精神要饱满,客人到达时,要鼓掌,必要时总经理和有关领导要出面迎接。在客人没有全部进店或车辆未全部开走前不得解散队伍。

3. 送客礼仪

(1) 规格 送别规格与接待的规格大体相当,只是主宾先后顺序正好与迎宾相反,迎宾是迎客人员在前,客人在后;送客是客人在前,送客人员在后。

(2) 注意事项 对于酒店来说,送客礼仪应注意如下几点。

① 准备好结账 及时准备做好客人离店前的结账,包括核对小酒吧饮料使用情况等,切不可在客人离开后,再赶上前去要求客人补“漏账”。

② 准备好行李 侍者或服务人员应将客人的行李或稍重物品送到门口。

③ 开车门 酒店员工要帮客人拉开车门,开车门时右手要放在车门顶端,按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序或主随客便自行上车。

(3) 告别 送走客人应向客人道别,祝福旅途愉快,目送客人离去,以示尊重。

(4) 送车 如要陪送到车站、机场、码头等,车、船开动时要挥手致意,等开远了后才能够离开。

4. 适度推销

(1) 推销酒店,不仅对客房设施,同时还要对该地区的旅游景点、有旅游吸引力的名胜古迹、风味小吃等熟悉,还应该向客人推销、介绍好的旅游景点,这样可以延长客人停留的时间。

(2) 努力争取客源 努力争取客人再来酒店下榻。假若是某酒店联号隶属酒店,向客人推荐和介绍,办理客人到下一旅游目的地的隶属酒店,既方便客人又控制客源流向。

(3) 了解客人通常的问题。

(4) 建立信息库。

总台员工要有广博的知识,同时要建立实用信息库,人手一份,客人问到的问题回答不出来是很尴尬与失礼的,而且影响酒店声誉。

（二）在大型主题活动中环境及场地美化布置方面应该注意的事项

- ① 地面干拖（云石、大理石地面）。
- ② 家具及云石台清洁保养。
- ③ 烟箱的清洁。
- ④ 大门口内外地垫的清洁。
- ⑤ 电梯的清洁保养。
- ⑥ 客房的清洁保养。

（三）在大型主题活动现场登记接待中应该注意的事项

前厅的每一位员工都应该意识到前厅就是酒店的一个“舞台”，每个人都在扮演一个特定的角色，要想演好这场戏，需要员工的集体合作。当接待员忙于接待时或因特殊情况离开工作岗位时，其他员工必须能够替代其工作，达到客人满意，个人的意见或恩怨决不能表现到工作中来，否则会破坏整个酒店的形象。

1. 前厅服务员岗位职责

（1）迎宾岗位职责

- ① 指挥和疏导门前车辆，做好宾客迎送工作。
- ② 面带笑容，为客人打开车门，躬身向客人致意，并用右手挡住车门上沿，以免客人碰头。对孩子、老人或是行动不便的客人，要主动提供帮助，搀扶下车。
- ③ 帮助客人装卸行李，并请客人清点、检查有无物品遗失。如果客人是离店，应在车辆开动后向客人挥手致意。注意在开关车门时不要夹住客人的衣襟及物件。

④ 观察出入门厅人员的动向，注意做好防暴、防窃工作，并协助保卫人员做好宾客抵达与离开时的保卫工作。

（2）接待员职责

- ① 细致热情地接受订房和团体开房。在开房时向客人详细介绍房间情况，讲清房价，避免引起误解。
- ② 做好开房登记和有关验证客人身份的工作。熟悉当天抵店的VIP客人身份、房号及抵离时间。
- ③ 熟悉当天散客及团队的开房情况，掌握当天的房间状况。
- ④ 办理加床和换房要向客人讲明情况，并要登记和说明，以便查询。
- ⑤ 夜班当班员工，要负责制作当日报表，反映房间情况，并搞好班组卫生。
- ⑥ 严格遵守各项制度和服务程序。

（3）预订员职责

- ① 根据客人的要求，为其提供与其需求相应的客房。
- ② 全天24小时为客人提供预订服务，及时处理客人的订房要求。
- ③ 及时记录和存储预订资料。

④ 做好客人抵达前的准备工作。

(4) 行李员职责

① 按规定位置站立，站姿要端正，并密切关注客人动态，准备随时为客人提供帮助。

② 时刻注意分房员的召唤，热情为客人带路，敏捷地为客人运送行李，并主动为客人介绍酒店的各项服务设施。

③ 要注意确保客人行李的安全，并及时准确地帮助客人把行李送到指定地点。

(5) 行李寄存员职责

① 回答客人关于寄存的询问，向客人说明酒店有关寄存的规定。

② 寄存领取手续要清楚，登记要准确，力争不出差错，万一出错则应立即向有关领导汇报。

③ 做好交接班工作，各项手续要清楚。

④ 严格遵守有关制度及各项服务操作程序。

(6) 收银员岗位职责

① 严格遵守各项财务制度和操作程序。准确地收点客人的现金或是支票。准确地填写发票。

② 做好交接班工作，钱物一定要交割清楚。

③ 按规定及时结清客人或团体的各种费用。

(7) 话务员岗位职责

① 负责接听一切外来电话，连接酒店各部门及客人的一切电话。

② 转达客人的投诉，通知有关部门采取补救措施。

③ 负责为客人提供叫醒服务。

④ 负责将客人的一切要求通过电话转达给有关部门或个人。

⑤ 明确在接到紧急电话时应采取的措施和行动。

(8) 问询员岗位职责

① 掌握本酒店的一切设施及酒店所在城市的其他大酒店、娱乐场所、游览胜地的一些情况。

② 管理好客房钥匙，做好保管和收发工作。

③ 熟悉电脑查询操作。

④ 帮助客人安排会客。将来访者的姓名等情况传达给客人，再根据客人的意见安排会面事宜。

⑤ 负责办理客人委托的相关事宜。为客人办理订房、购买机票和车（船）票、办签证、取送物品、购物等各项事情。

(9) 票务员职责

① 满足客人的需要，及时为其购买机票、车（船）票。并做好购票及发票

的登记工作，确保无误。

② 按规定收取购票手续费，并及时结清账目。

③ 严格遵守有关制度和服务操作规定。

(10) 前台领班职责

① 协助前台主管做好日常工作。检查、督促员工严格遵循各项服务程序 and 标准，为客人提供优质服务。

② 尽最大努力满足顾客需求，认真处理客人的投诉，遇到不能解决的问题要及时向上级汇报。

③ 确保入住登记符合有关规定，做到详细、准确、清晰。每天定时检查，准确控制房间状态。遇到有换房、特殊安排房等情况要及时通知有关部门。

④ 每天定期检查邮件、留言，确保其发送、存放、记录准确无误。

⑤ 完成上级分派的其他工作。

2. 团队行李服务流程

(1) 入店

① 行李到店时，由领班与送行李者一起清点行李件数，检查是否有破损情况，而后填写“行李进出店登记表”，若有破损，应加以注明，最后请团队负责人签字证实。

② 将行李运进行李房，摆放整齐，挂上行李牌，最好把行李罩住，在拿到分房表后，查出客人的房间号码，写在行李牌上。

③ 分好房后，尽快将客人的行李送到房间，若发现有错误应立即报告当班的领班和主管，协同查清。

④ 对运送行李的情况应作详细记录，进行核对，并存档。

⑤ 在运送行李的过程中应认真、负责，力求不出差错，保证行李完整无缺，并做到对客人礼貌有加。

(2) 离店

① 接到团队行李离店的通知后，将其号码的行李离店的时间准确地记录在交接班的本子上，找出该团入店时填写的行李表进行核对，重新建立一个表格。

② 按照团队的号码、名称及房间号，到相应的楼层收取行李，并与客人一起核对。

③ 将行李集中，运到行李部，检查后，在“行李进出店登记单”上签字，将行李罩好，并贴上表。

④ 运送行李的车到达之后，协助将行李装车，并由团队负责人清点行李件数，在“行李进出店登记单”上签字，注明车号。

⑤ 由领班将填写齐全的“行李进出店登记单”存档。

3. 行李寄存和提取

(1) 行李寄存工作要求

① 确认身份。客人要求寄存行李时，要先问清客人的身份，必须是本店客人，才予以寄存。

② 请客人填写“寄存卡”并签名。将“寄存卡”上联交给客人，下联系在行李上。

③ 检查行李。看是否上锁，并提醒客人不能将贵重物品及易燃易爆的危险物品寄存。

④ 将行李有序地摆放。

(2) 行李领取工作要求 客人领取行李时，行李员要当面将行李件数点清，再交给客人，同时把“寄存卡”的上、下联订在一起存档。

(3) 注意事项 行李员在为客人办理寄存和提取业务时，均应严格按照规定进行，以免引起纠纷。

① 如果客人丢失了寄存卡，则一定要凭借足以能证明客人身份的证件来放行行李。

② 若非本人领取，也一定要请来人出示足以证明其身份的证件并将其证件号码、姓名等信息填入“寄存卡”的上联（或底联）备查。

4. 预订员服务原则

在受理客人的预订时，有一些总体原则是预订员必须遵循的。

(1) 填写“预订单”时务必十分严肃认真，逐栏逐项填，字迹工整，不出差错。

(2) 接到“预订函”后，应讲求效率，立即处理，不能让客人久等。

(3) 接听电话时，必须使用礼貌用语，做到友好亲切，应答得体。

5. 咨询岗位员工操作要求

(1) 咨询 客人咨询的内容包括有关酒店本身的一些情况，也有关于酒店所处城市的交通、旅游景点等方面的问题，涉及面可能会相当广泛，因此，咨询岗位的员工必须具备一定的知识面，掌握大量的相关信息，了解有关的最新信息，以便能给出令客人满意的答复。

(2) 查询 查询的内容一般有：客人的房号、客人是否有其他来访者等。接待这一类的查询，咨询员首先应问清来访者的身份与姓名及其与住店客人的关系等，然后打电话给被查询客人，客人表示同意后，才能让来访者进入楼层造访。如果客人正好不在房内，咨询员就应严格遵照保护客人隐私权的原则，不能随便将客人的房间号码告诉来访者，更不可以随便让来人进入房间找人。

(3) 客房钥匙的管理 在客房钥匙的管理方面，还应注意以下几点。

① 钥匙应由专人负责，每天开始工作前，检查是否所有钥匙都放置在了正确的位置上。要特别注意钥匙及邮件架的安全，无关人员不允许拿取钥匙。

② 注意与收款员、大厅服务人员及团队陪同、领队等保持联系，提醒离店的客人归还钥匙。

③ 要注意钥匙的保养，定期擦拭，发现有损坏则立即更换。

(4) 客人信件的处理 对客人的信件必须认真负责地进行处理，仔细核查，及时交到客人手中，避免发生因信件传递有误而引起的不必要的麻烦，或者是给客人带来不必要的损失。处理方法如下。

① 将信件与在店团队客人名单核对，找到收件人之后，在信封上写上收件人房间的号码。

② 将信件放入相应的邮件架格内，并每晚定时检查，若发现客人未取走信件，应派人将信件送到客人的房间。

③ 把余下的信件与“预订登记簿”、预期抵店客人的名单进行核对，找到收件人之后，将客人抵达的日期写在信封上。如果是当天就要抵达的客人的信件，应马上交给开房组，其他信件则暂时先存放在信件寄放架内，当班的咨询员应每晚检查信件寄放架，把次日即将抵店的客人的信件交给开房组。

④ 其余的信件与“邮件转寄单”进行核对，按转寄单上客人所注明的要求进行办理。

⑤ 有一部分信件可能是已经离店客人的，则应与住店客人名单、“客人资料档案卡”进行核对，找到收件人之后尽快转寄。

⑥ 若是无人认领的信件，在到了酒店规定的保管期限之后，可经主管人员批准，将信件退还给寄件人。

(5) 留言服务

① 访客留言 访客留言一般是一式三联，先是由服务人员将“访客留言单”填写完毕交给领班检查。之后，开启客房的留言灯，把访客留言单的第一联放进钥匙架或邮件架，第二联、第三联则分别送交电话总机与行李员，其中，行李员还需要将“留言单”从房门底下塞入客房里。这样，客人就可通过三种途径来获悉访客留言的内容。咨询员为确保客人获知留言的内容，应将留言灯一直开启到客人拿到“留言单”为止。

② 住客留言 客人为预防在其离开期间有人造访，往往也需要留言，这时就需要填写另一种留言单，即住客留言单。住客留言单一般是一式两联，分别由咨询组与电话总机保存。如有客人来访，咨询员应将留言内容告知来访者。

(四) 在大型主题活动中客房接待的应用

1. 迎客的准备工作礼仪

准备工作是服务过程的第一个环节，它直接关系到后面几个环节和整个接待服务的质量，所以准备工作要做得充分、周密，并在客人进店之前完成。

(1) 了解客人情况 为了正确地进行准备工作，必须先了解即将到店客人的抵店时间、离店时间、从何地来、到何地去、同行人数、身份、国籍、健康状况、性别、年龄、宗教信仰、风俗习惯、生活特点及接待规格、收费标准和办法等情况，以便制订接待计划，安排接待服务工作。