

**JIUDIAN**

QIANTING FUWU YU GUANLI SHIXUN JIAOCHENG

21世纪普通高等院校实训教材

# 酒店前厅 服务与管理 《实训教程》

主 编 ● 宋 秋 唐恩富  
副主编 ● 秦 容 陈立东



西南财经大学出版社  
Southwestern University of Finance & Economics Press

Tutorial

21世纪普通高等院校实训教材

# 酒店前厅 服务与管理 《实训教程》

主 编○宋 秋 唐恩富  
副主编○秦 容 陈立东



西南财经大学出版社  
Southwestern University of Finance & Economics Press

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅服务与管理实训教程/宋秋,唐恩富主编. —成都:西南财经大学出版社,2014. 1

ISBN 978 - 7 - 5504 - 1231 - 6

I. ①酒… II. ①宋…②唐… III. ①饭店—商业服务—技术培训—教材②饭店—商业管理—技术培训—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 242001 号

## 酒店前厅服务与管理实训教程

主 编:宋 秋 唐恩富

副主编:秦 容 陈立东

责任编辑:邓克虎

封面设计:何东琳设计工作室

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街55号)
网 址	<a href="http://www.bookcj.com">http://www.bookcj.com</a>
· 电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	15. 5
字 数	335 千字
版 次	2014 年 1 月第 1 版
印 次	2014 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1— 3000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 1231 - 6
定 价	29. 80 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

# 前言

随着我国旅游业日益成为国民经济的战略性支柱性产业，旅游业的高速发展对培养高素质旅游人才的高等旅游教育提出了迫切的要求。高等旅游教育应以培养应用型人才为目标，以满足旅游产业发展对人才的需要。我们应提倡以能力培养为导向的系统化课程模式，搞好旅游高等教育的课程建设，而教材建设又成为课程体系建设的重点之一。

《酒店前厅服务与管理实训教程》是在校企合作的基础上进行课程建设而设计的。本书主要针对酒店前厅工作任务和工作过程的实际情况进行分析、归纳和总结，在此基础上以能力为导向，以培养酒店前厅服务与管理工作能力相关的知识、技能、行为态度和职业经验为目标，让学生学习前厅服务和管理的基础理论后，系统地参与到酒店前厅系列实训项目中，从而培养和训练学生的实践能力。

本书参考了国内外的相关教材，分析了前厅部的服务与管理案例，并把重点放在对学生实践能力的培养上。在编写中，力求使该书具有以下特点：

(1) 系统性。让学生系统、全面了解前厅部各个岗位的工作任务和素质要求、所需掌握的知识、主要任务的操作流程等，方便授课教师系统地指导学生，也可供学生按照教材自学以提高能力。

(2) 实践性。突出对学生实践能力的培养，贯穿案例教学。结合前厅部各个岗位的实际工作任务，以培养学生职业能力为目标，严格按照高星级酒店前厅部的工作流程和工作标准来设计实训内容和实训步骤。

(3) 新颖性。本书借鉴和引用了国内外酒店前厅部服务与管理的最新知识和技术，参考了国内外旅游高等教育的一些最新理念，力求体现教材的新颖性和时代性。

全书分为“前厅部服务技能实训”和“前厅部管理实训”两大模块，“前厅部服务技能实训”包括前面七章的内容，“前厅部管理实训”包括后面两章的内容。根据任务驱动和项目导向，每章设置若干个实训项目，以故事导读引入，每个实训任务从前厅部各个岗位的基础知识介绍入手，设计实训准备工作、实训内容、实训步骤、注意事项、问题思考，并辅之以案例分析，提供情景对话等内容。

本书编写分工情况如下：第一章由乐山师范学院宋秋、吴薇共同编写；第二章、

第六章由西昌学院陈立东编写；第三章、第四章由乐山师范学院宋秋编写；第五章、第八章由乐山师范学院秦蓉编写；第七章由重庆科技学院唐恩富编写；第九章由乐山师范学院宋秋和重庆科技学院唐恩富共同编写。本书由宋秋和唐恩富担任主编，负责全书总体框架的设计、大纲的编写，秦蓉、陈立东担任副主编，宋秋负责统稿。

由于本书成书时间较短，加之编者水平有限，必然会存在不妥和疏漏之处，恳请各位专家和读者不吝赐教。本书在编写过程中，参阅了国内外有关著作和教材，以及有关报纸、杂志、互联网上的资料和其他资料，在此表示衷心感谢。

**编者**

2013年7月

# 目 录

第一章 认识前厅部 .....	(1)
【本章导读】 .....	(1)
【实训目的与要求】 .....	(1)
【实训学时】 .....	(1)
【基础知识】 .....	(1)
【实训内容】 .....	(11)
【注意事项】 .....	(11)
【问题思考】 .....	(11)
【案例分析】 .....	(12)
第二章 预订员业务实训 .....	(13)
【本章导读】 .....	(13)
实训一 接受预订 .....	(14)
【实训目的与要求】 .....	(14)
【实训学时】 .....	(14)
【基础知识】 .....	(15)
【准备工作】 .....	(19)
【实训内容】 .....	(19)
【实训步骤】 .....	(20)
【注意事项】 .....	(22)
【问题思考】 .....	(25)
【案例分析】 .....	(25)
【模拟对话】 .....	(27)
实训二 预订的取消、变更与婉拒 .....	(28)
【实训目的与要求】 .....	(28)

【实训时间】 .....	(28)
【基础知识】 .....	(28)
【准备工作】 .....	(29)
【实训内容】 .....	(29)
【实训步骤】 .....	(29)
【注意事项】 .....	(31)
【问题思考】 .....	(31)
【案例分析】 .....	(32)
【模拟对话】 .....	(32)
<b>第三章 迎宾/门童业务实训</b> .....	(34)
【本章导读】 .....	(34)
<b>实训一 机场代表迎接服务</b> .....	(35)
【实训目的与要求】 .....	(35)
【实训学时】 .....	(35)
【基础知识】 .....	(35)
【准备工作】 .....	(36)
【实训内容】 .....	(36)
【实训步骤】 .....	(36)
【注意事项】 .....	(37)
【问题思考】 .....	(38)
【案例分析】 .....	(38)
【模拟对话】 .....	(39)
<b>实训二 迎送客人服务</b> .....	(39)
【实训目的与要求】 .....	(39)
【实训学时】 .....	(39)
【基础知识】 .....	(39)
【准备工作】 .....	(41)
【实训内容】 .....	(41)
【实训步骤】 .....	(41)

【注意事项】 .....	(43)
【问题思考】 .....	(43)
【案例分析】 .....	(44)
<b>实训三 安全服务</b> .....	(45)
【实训目的与要求】 .....	(45)
【实训学时】 .....	(45)
【基础知识】 .....	(45)
【准备工作】 .....	(46)
【实训内容】 .....	(46)
【实训步骤】 .....	(46)
【注意事项】 .....	(47)
【问题思考】 .....	(47)
【案例分析】 .....	(47)
<b>第四章 行李员业务实训</b> .....	(49)
【本章导读】 .....	(49)
<b>实训一 行李服务</b> .....	(51)
【实训目的与要求】 .....	(51)
【实训学时】 .....	(51)
【基础知识】 .....	(51)
【准备工作】 .....	(52)
【实训内容】 .....	(53)
【实训步骤】 .....	(53)
【注意事项】 .....	(61)
【问题思考】 .....	(61)
【案例分析】 .....	(62)
【模拟对话】 .....	(65)
<b>实训二 委托代办服务</b> .....	(68)
【实训目的与要求】 .....	(68)
【实训学时】 .....	(68)



【基础知识】 .....	(68)
【准备工作】 .....	(72)
【实训内容】 .....	(72)
【实训步骤】 .....	(72)
【注意事项】 .....	(72)
【问题思考】 .....	(73)
【案例分析】 .....	(73)
【模拟对话】 .....	(75)
<b>实训三 礼宾服务</b> .....	(76)
【实训目的与要求】 .....	(76)
【实训学时】 .....	(76)
【基础知识】 .....	(76)
【准备工作】 .....	(77)
【实训内容】 .....	(77)
【实训步骤】 .....	(77)
【注意事项】 .....	(80)
【问题思考】 .....	(81)
【案例分析】 .....	(81)
<b>第五章 接待员业务实训</b> .....	(83)
【本章导读】 .....	(83)
<b>实训一 前台入住接待服务</b> .....	(84)
【实训目的与要求】 .....	(84)
【实训学时】 .....	(84)
【基础知识】 .....	(84)
【准备工作】 .....	(94)
【实训内容】 .....	(94)
【实训步骤】 .....	(95)
【注意事项】 .....	(98)
【问题思考】 .....	(99)

【案例分析】 .....	(99)
【模拟对话】 .....	(102)
<b>实训二 住店期间的服务——换房与离店日期变更</b> .....	(104)
【实训目的与要求】 .....	(104)
【实训学时】 .....	(104)
【基础知识】 .....	(104)
【准备工作】 .....	(105)
【实训内容】 .....	(105)
【实训步骤】 .....	(105)
【注意事项】 .....	(108)
【问题思考】 .....	(108)
【案例分析】 .....	(109)
【模拟对话】 .....	(110)
<b>实训三 总台问询服务</b> .....	(111)
【实训目的与要求】 .....	(111)
【实训学时】 .....	(111)
【基础知识】 .....	(112)
【准备工作】 .....	(113)
【实训内容】 .....	(113)
【实训步骤】 .....	(113)
【注意事项】 .....	(114)
【问题思考】 .....	(114)
【案例分析】 .....	(114)
【模拟对话】 .....	(117)
<b>第六章 话务员业务实训</b> .....	(118)
【本章导读】 .....	(118)
<b>实训一 电话转接、咨询服务</b> .....	(120)
【实训目的与要求】 .....	(120)
【实训学时】 .....	(120)

【基础知识】 .....	(120)
【准备工作】 .....	(123)
【实训内容】 .....	(123)
【实训步骤】 .....	(123)
【注意事项】 .....	(124)
【问题思考】 .....	(124)
【案例分析】 .....	(124)
【模拟对话】 .....	(126)
<b>实训二 叫醒服务</b> .....	(127)
【实训目的与要求】 .....	(127)
【实训学时】 .....	(127)
【基础知识】 .....	(127)
【实训内容】 .....	(128)
【实训步骤】 .....	(128)
【注意事项】 .....	(130)
【问题思考】 .....	(130)
【案例分析】 .....	(130)
【模拟对话】 .....	(131)
<b>实训三 电话留言服务</b> .....	(132)
【实训目的与要求】 .....	(132)
【实训学时】 .....	(132)
【基础知识】 .....	(132)
【实训内容】 .....	(132)
【实训步骤】 .....	(133)
【注意事项】 .....	(133)
【问题思考】 .....	(133)
【案例分析】 .....	(133)
<b>实训四 电话 DND 服务</b> .....	(134)
【实训目的与要求】 .....	(134)
【实训学时】 .....	(134)

【基础知识】 .....	(134)
【实训内容】 .....	(134)
【实训步骤】 .....	(135)
【注意事项】 .....	(135)
【问题思考】 .....	(135)
【案例分析】 .....	(135)
<b>第七章 收银员业务实训</b> .....	(136)
【本章导读】 .....	(136)
<b>实训一 结账服务</b> .....	(138)
【实训目的与要求】 .....	(138)
【实训学时】 .....	(138)
【基础知识】 .....	(138)
【准备工作】 .....	(142)
【实训内容】 .....	(142)
【实训步骤】 .....	(142)
【注意事项】 .....	(144)
【问题思考】 .....	(145)
【案例分析】 .....	(145)
【模拟对话】 .....	(148)
<b>实训二 夜间稽核</b> .....	(150)
【实训目的与要求】 .....	(150)
【实训学时】 .....	(150)
【基础知识】 .....	(150)
【准备工作】 .....	(151)
【实训内容】 .....	(151)
【实训步骤】 .....	(151)
【注意事项】 .....	(152)
【问题思考】 .....	(153)
<b>实训三 贵重物品保管服务</b> .....	(153)

【实训目的与要求】 .....	(153)
【实训学时】 .....	(153)
【基础知识】 .....	(153)
【准备工作】 .....	(155)
【实训内容】 .....	(155)
【实训步骤】 .....	(155)
【注意事项】 .....	(156)
【问题思考】 .....	(157)
【案例分析】 .....	(157)
<b>第八章 大堂副理业务实训</b> .....	(158)
【本章导读】 .....	(158)
<b>实训一 VIP 接待服务</b> .....	(160)
【实训目的与要求】 .....	(160)
【实训学时】 .....	(160)
【基础知识】 .....	(160)
【准备工作】 .....	(162)
【实训内容】 .....	(162)
【实训步骤】 .....	(162)
【注意事项】 .....	(165)
【问题思考】 .....	(166)
【案例分析】 .....	(166)
<b>实训二 投诉接待</b> .....	(167)
【实训目的与要求】 .....	(167)
【实训学时】 .....	(167)
【基础知识】 .....	(168)
【准备工作】 .....	(172)
【实训内容】 .....	(172)
【实训步骤】 .....	(172)
【注意事项】 .....	(175)

【问题思考】 .....	(176)
【案例分析】 .....	(176)
<b>实训三 紧急情况处理</b> .....	(179)
【实训目的与要求】 .....	(179)
【实训学时】 .....	(179)
【基础知识】 .....	(179)
【准备工作】 .....	(181)
【实训内容】 .....	(181)
【实训步骤】 .....	(182)
【注意事项】 .....	(186)
【问题思考】 .....	(186)
【案例分析】 .....	(186)
【模拟对话】 .....	(191)
<b>第九章 管理能力提升训练</b> .....	(193)
【本章导读】 .....	(193)
<b>实训一 前厅部管理岗位比较分析</b> .....	(196)
【实训目的与要求】 .....	(196)
【实训学时】 .....	(196)
【准备工作】 .....	(196)
【实训内容】 .....	(196)
【实训步骤】 .....	(197)
【问题思考】 .....	(205)
<b>实训二 沟通技能实训</b> .....	(205)
【实训目的与要求】 .....	(205)
【实训学时】 .....	(205)
【基础知识】 .....	(205)
【准备工作】 .....	(213)
【实训内容】 .....	(213)
【实训步骤】 .....	(213)

【注意事项】 .....	(220)
【问题思考】 .....	(221)
实训三 自我管理 .....	(221)
【实训目的与要求】 .....	(221)
【实训学时】 .....	(221)
【基础知识】 .....	(221)
【准备工作】 .....	(226)
【实训内容】 .....	(226)
【实训步骤】 .....	(226)
【注意事项】 .....	(229)
【问题思考】 .....	(229)
【扩展阅读】 .....	(229)
主要参考文献 .....	(233)

# 第一章 认识前厅部

## 【本章导读】

18 世纪后期,随着工业化进程的加快和民众消费水平的提高,为方便贵族度假者和上层人物以及公务旅行者,饭店业有了较大的发展。在纽约,1794 年建成的首都饭店,内有 73 套客房,这在当时无疑是颇具规模的。而堪称第一座现代化饭店的特里蒙特饭店于 1829 年在波士顿落成,为整个新兴的饭店行业确立了标准。该饭店不仅客房多,而且设施设备较为齐全,由于服务人员都接受过相关培训,客人有较强的安全感。也就在这时,酒店中出现了一个专门用于对宾客迎来送往的空间,当时被称为 Lobby,后来酒店就成立了专门的部门——前厅部 (Front Office Department),现在很多酒店的前厅部与客房部一起构成酒店的房务部 (Rooms Division)。

## 【实训目的与要求】

通过参观,增加学生对酒店前厅的感性认识,了解前厅的主要任务、组成部分、大堂及总台分布及设计要求,为今后的学习奠定基础。要求学生根据需要划分为小组,并在酒店工作人员的带领下参观前厅,了解前厅业务工作,再与酒店前厅部管理人员、一线服务人员进行面对面的交流。

## 【实训学时】

2 学时

## 【基础知识】

### 一、前厅部的作用

前厅部是招徕并接待客人、推销客房及提供餐饮等酒店服务,同时为客人提供各种综合服务的部门。前厅部的工作对酒店市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益有直接重要的影响。

#### (一) 前厅部是酒店的活动中心

客房是酒店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动酒店其他部门的经营活。为此,前厅部应积极开展客房预订业务,为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房,积极宣传和推销酒店的各种产品。同时,前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全酒店人员对客人的服务工作,以



确保服务工作的效率和质量。

同时,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与酒店联络的纽带。前厅部人员对客人的服务贯穿于从客人抵店前的预订、入住,直至客人结账,再到建立客史档案等客人与酒店交易往来的全过程之中。

### (二) 前厅部是酒店管理机构的代表

前厅部是酒店的神经中枢,在客人心目中它是酒店管理机构的代表。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象,而最初的印象又是极为重要的。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,或妥善处理客人投诉,认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么客人对酒店的其他服务,也会感到放心和满意;反之,客人对一切都会感到不满。

由此可见,前厅部的工作直接反映了酒店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响酒店的总体形象。

### (三) 前厅部是酒店管理机构的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心,前厅部能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见,以作为制订和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

综上所述,前厅部是酒店的重要组成部分,是加强酒店经营的第一个重要环节,它具有接触面广、政策性强、业务复杂、影响全局的特点。因此,酒店以前厅部为中心加强经营管理是十分必要的。在酒店管理第一线的经理都认为,如果将酒店比作一条龙,那么前厅部就是“龙头”,可见前厅部的重要地位。

## 二、前厅部的主要任务

前厅部有以下七项主要任务:

### (一) 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前,在我国酒店业中,前厅部的业绩占整个酒店利润总额的50%以上。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。

### (二) 正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间的状况——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的依据。

### (三) 提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问询、电话、留言、行李、委