

Receptionist Workbook

前台接待员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编



广东省出版集团
广东经济出版社

Receptionist Workbook

前台接待员工作手册

◎ 姜玲 贺湘辉 主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前台接待员工作手册/姜玲, 贺湘辉主编. —广州: 广东
经济出版社, 2007. 1

(新博亚酒店一线员工丛书①)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7

I. 前… II. ①姜…②贺… III. 饭店 - 商业服务 - 手册
IV. F719.2 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 157615 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	6.25 2 插页
字数	68 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 485 - 7
定价	150.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

序 言

继《新博亚酒店丛书》、《星级服务人员资格认定指导教程》之后,《新博亚酒店一线员工丛书》与广大业内朋友见面了。这是目前国内第一套公开发行的全面系统阐述酒店主要一线员工工作岗位知识、操作程序与操作标准的专业培训用书。丛书汇集国际国内最先进的酒店员工操作实践精选而成,参与丛书编写、组稿和图片的人员有几百人,真可谓是一部集集体智慧与精华于一体的当代酒店员工培训不可缺少的培训工具。《新博亚酒店一线员工丛书》具有如下特点:

★ 表现国际惯例与发展趋势

丛书既考虑了中国式酒店的流行做法,如“前台快速退房”,即对有信用的宾客在前

台采取不查房快速办理退房手续的方法；也有国际酒店通行的“快速退房”，即宾客在自己的房间而不必到前台办理退房手续。

这种将国际酒店惯例与发展趋势和中国酒店实践并行的做法，使得各酒店可根据自己酒店的国际化程度与实际情况在培训与实践中加以内容和方法上的取舍。

★ 表现国际标准与中国酒店实际

国际酒店标准是中国酒店的未来目标，但也要灵活运用。丛书中，凡是操作程序、标准与本酒店实际可能产生差异的地方，都用黑体字“在您工作的酒店，对于……还有哪些要求”为题留出空白处，以填写本酒店的规定。这样做让员工既了解国际酒店标准，也有机会参与本酒店工作标准制定过程。

★ 表现理论知识与练习

“员工工作岗位知识”部分可参考《星级服务人员知识手册》一书。该书包括员工必备知识、服务案例分析、图片以及相关练习。书中对重要内容有“请写出您对……”的练习之处。

本套丛书可供下列之用：

★ 酒店开业前员工培训教材

- ★ 酒店在职员工操作技能培训教材
- ★ 中职中专、高职高专酒店管理专业教师、学生参考用书
- ★ 喜爱酒店工作人员的趣味读物

《新博亚酒店一线员工丛书》，是中国酒店业同行共同参与共同奉献的结果，仅在这里对所有参与丛书编写、提供图片与资料的朋友们的一贯支持表示最衷心的感谢和敬意！希望本丛书能够为中国酒店业一线员工培训与发展做出应有的贡献。谢谢！

姜 玲

2006-11-22 于中国海口

Contents

目 录

一、准备工作

- 1 着装上岗 2
- 2 交接班 5
- 3 整理前台准备入住登记 7

二、使用前台设施设备

- 4 使用前台电脑系统 12
- 5 使用前台打印机 15
- 6 使用前台传真机 18
- 7 使用前台复印机 22
- 8 使用前厅工作日志 25

三、前厅接待服务

- 9 准备抵店宾客名单 30

10	有预订宾客的接待	33
11	无预订宾客的接待	37
12	团队的接待	40
13	贵宾 VIP 的接待	45
14	超预订宾客的接待	48
15	贵宾和有特殊要求宾客的预登记	51
16	宾客结账后重新入住	55
17	请宾客等候办理入住	57
18	带宾客参观客房	60
19	宾客订房未抵的处理	62
20	办理保险箱业务	64

四、宾客住店服务

21	更换长住宾客房卡	70
22	宾客延长入住时间	72
23	为宾客调换房间	75
24	赠品申请	78
25	房间分配	80
26	处理房态差异	82
27	留言服务	85
28	房间差异的调查与处理	87
29	访客贵重物品转交	89
30	宾客丢失物品的处理	91
31	电传、传真、留言及邮件的死件处理	94
32	处理对客服务问题	96

五、宾客离店服务

33	散客退房离店	100
34	快速退房离店	105
35	前台快速退房离店	108
36	延迟退房离店	111
37	旅行团退房离店	114
38	会议团退房离店	117

六、客账服务

39	在登记时确立付款方式	122
40	领取、使用及上缴备用金	126
41	客账的设置与维护	131
42	信用卡授权	135
43	信用卡结账	137
44	支票结账	142
45	办理宾客代付款手续	145
46	有争议客账的处理	147
47	催收欠款	150
48	房费变更	153
49	现金袋投放和交接	155
50	外币兑换	158

七、建立客史档案

51	建立客史档案	162
----	--------------	-----

八、客房钥匙管理

- 52 客房钥匙的发放与收回..... 166
- 53 客房钥匙的检查与保管..... 170
- 54 团队客房钥匙的收回..... 172
- 55 散客钥匙的收回..... 174
- 56 提供双钥匙..... 176
- 57 钥匙转领授权..... 178

九、应对特殊情况

- 58 应对火警或烟警..... 182



准备工作

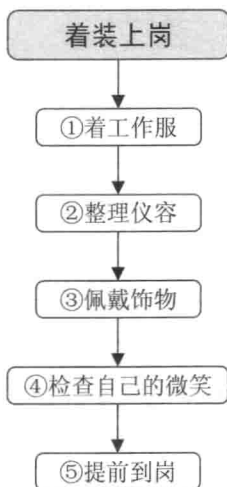
新博亚酒店一线员工丛书

1 着装上岗

1.1 着装上岗工作流程

所需设施设备:

- ◆ 工作服
- ◆ 工作鞋袜
- ◆ 头花、发卡
- ◆ 长统丝袜
- ◆ 发网
- ◆ 镜子
- ◆ 酒店员工仪容仪表规定
- ◆ 员工手册
- ◆ 更衣室



1.2 着装上岗工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 着工作服	1) 按规定穿好工作服, 名牌戴在左胸上方, 易于让宾客辨认; 2) 穿好规定的长统丝袜, 不得有破洞或跳丝; 3) 按规定穿好皮鞋, 皮鞋保持光亮清洁; 4) 穿好工作服, 佩戴丝巾、领带或帽子。
② 整理仪容	1) 检查个人卫生, 保持面部干净、口腔清洁; 2) 应保持清雅淡妆, 适当施抹粉底、胭脂、眼影等, 口红应选用适宜的颜色; 3) 不得将长发披在肩上, 头发应按规定塞入发网; 4) 指甲剪短, 不得涂指甲油。 参见《前厅部员工知识手册》“仪容仪表”。
③ 佩戴饰物	1) 工作时间不得佩戴饰物, 如戒指、手镯、耳环等; 2) 若戴发卡、头花, 应一律选用黑色, 头花宽度不得超过十厘米。
④ 检查自己的微笑	1) 着装检查完毕后, 在走出更衣室之前, 面对穿衣镜检查自己的微笑; 2) 上班要有一个良好的精神面貌, 面带微笑是最重要的。 特别提示: 调整自己的情绪准备上岗。 微笑从走向工作岗位之前开始。

(续上表)

⑤ 提前到岗	1) 提前 5 分钟到岗，签到； 2) 接受领班或主管分配工作。 特别提示： 精神饱满，准时到岗。
-------------------	---

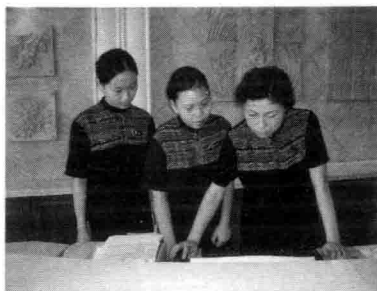
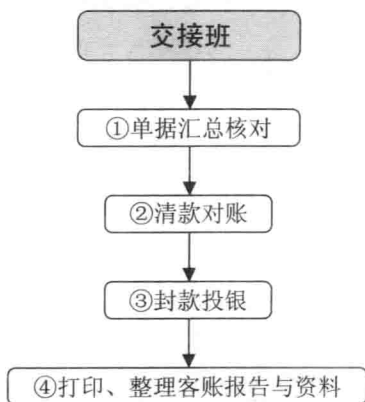
在您工作的酒店，对着装上岗还有哪要求：

2 交接班

2.1 交接班工作流程

所需设施设备:

- ◆ 账本
- ◆ 账单
- ◆ 打印机
- ◆ 笔
- ◆ 电脑
- ◆ 现金袋
- ◆ 保险箱



2.2 交接班工作细则

操作程序	操作标准及说明
① 单据 汇总核对	1) 将各种收费单据、结账单按种类分别汇总，计算总数，与电脑报表核对一致； 2) 核对各份账单所附单据、RC 单是否齐全，若有遗漏，须及时签收附于账单后面备查。 特别提示： 保证单据数额与电脑数额相符。
② 清款对账	1) 清点收到的现金、信用卡数额； 2) 与开出的账单汇总核对，做到钱账相符； 3) 如有不符，应及时查找原因，报告上级再处理。
③ 封款投银	1) 核对无误，把现金装入现金袋，由大堂副理或前台主管见证，填写投款记录； 2) 在大堂副理或前台主管监督下，把现金袋投入前台投币保险箱内。
④ 打印、整理客账报告与资料	1) 打印本班班结报表，清理宾客资料，与账单凭据一起交夜审； 2) 填写交接记录，做好交接工作。 特别提示： 做好工作交接，相互衔接，环环相扣，使酒店工作不致前后脱节。

3 整理前台准备入住登记

3.1 整理前台准备入住登记工作流程

所需设施设备:

- ◆ 备用金
- ◆ 贵宾 VIP 名单
- ◆ 抹布
- ◆ 表格
- ◆ 笔
- ◆ 打印纸

整理前台准备入住登记

①清理工作台与前台

②确认有充足的备用金

③检查当日客情

④阅读 VIP 名单

⑤检查用品与表格

