



21世纪高职高专规划教材 • 旅游酒店类系列
项目制任务驱动型教材

酒店前厅运作实务

徐文苑 主编

Travel
and Hotel



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列
项目制任务驱动型教材

酒店前厅运作实务

徐文苑 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的,编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点。在编写过程中结合任务驱动、项目导向的教学方式,力求在新颖性、实用性、可读性三个方面有所突破,体现高职高专教材的特点。本书共分为10个模块:认知前厅部、客房预订业务、总台接待业务、礼宾服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心与商务楼层服务、收银服务、前厅销售管理和前厅部基层管理。每个模块前均有知识与技能目标、情景导入,中间穿插知识链接和知识拓展,最后有案例分析与实训操作可供学生学习和练习。

本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学,也可供酒店从业人员培训和自学之用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅运作实务 / 徐文苑主编. — 北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社, 2012.5

(21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列)

ISBN 978-7-5121-0968-1

I. ①酒… II. ①徐… III. ①饭店-商业服务-高等职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第067239号

责任编辑:张利军 特邀编辑:吕 宏

出版发行:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414

印刷者:北京市德美印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:17 字数:425千字

版 次:2012年5月第1版 2012年5月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-5121-0968-1/F·1003

印 数:1~4 000册 定价:29.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质检组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。

投诉电话:010-51686043, 51686008; 传真:010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前言

近年来,国家大力推进以服务为宗旨、以就业为导向的职业教育改革,取得了一定的研究成果,尤其是在课程改革环节,提出了工作过程导向、项目导向、任务驱动等一系列新理念、新方法、新理论。目前,“以培养职业能力为核心,以工作实践为主线,以工作过程(项目)为导向,用任务进行驱动,建立以行动(工作)体系为框架的现代课程结构,重新序化课程内容,做到陈述性(显性)知识与程序性(默会)知识并重,将陈述性知识穿插于程序性知识之中,理论与实践一体化”的课程改革思路,已得到许多专家和学者的认可。随着课程改革的进行,作为课程内容载体的教材也必然要进行改革。新教材应该按照课程改革的思路进行重构,打破传统的教材编写模式,采用新的编写方法,如任务驱动编写模式等。为贯彻落实《关于实施国家示范性高等职业院校建设计划,加快高等职业教育改革与发展的意见》(教高[2006]14号)和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)的精神,提升高职教材建设水平,满足我国高职教育新时期的发展需要,我们着手编写一系列以项目为导向的新思路教材,以推进教学改革,促进教学质量的提高。

《酒店前厅运作实务》是高职高专旅游管理和酒店管理专业学生的一门专业主干课程。它从酒店前厅各岗位的任务和职业能力分析入手,以各岗位实际工作任务为引领,以岗位职业能力为依据,结合中、高级前厅服务员职业资格证书的考核要求组织编写,旨在提高学生前厅服务与管理知识和技能的同时,培养学生的综合职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

工学结合人才培养模式的核心是基于工作过程来开发(选择)课程体系(教学内容)。在这一理念指导下,本书探索实施了基于工作过程的教材开发(编写)模式,与现有教材相比,本书具有以下3个方面的特点。

(1) 基于工作过程,以满足完成工作任务的需要为中心,选择和编排教材的内容。

(2) 与行业、企业合作,共建基于工作过程的实训教材。

(3) 以实训代替传统的理论教学,“教”、“学”、“练”合一,强化对学生综合职业能力的培养。

本书在框架体例设计上充分体现了学生的主体地位和教师的主导地位,学生的主体地位是指本课程的教学以学生的“练”为主,教师的主导地位体现在教师对于教学节奏的把握和在学生“练”的过程中的指导、督促等作用。因此,编者建议教师在使用本教材时,要充分发挥学生的主观能动性与积极性,给予学生更多的时间去“练”,让学生在“练”中感悟,在“练”中提高,从而达到培养学生综合职业能力的目标。

本书是为了适应高职高专酒店类工学结合教学体系改革的需要而编写的,编写思路则以“工学结合、教学做一体化”为编写原则、以满足职业岗位需求为目标、以培养学生的应用技能为着力点。根据酒店前厅部门运行管理的特点,以任务为导向,坚持“为用而学”、

“能力为本”、“够用适用”的原则，并结合前厅部门职业岗位的需求，将前厅运行与管理的知识、技能要求分成十大模块分别进行阐述，即：认知前厅部、客房预订业务、总台接待业务、礼宾服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心与商务楼层服务、收银服务、前厅销售管理和前厅部基层管理。每个模块前均有知识与技能目标、情景导入，中间穿插知识链接和知识拓展，最后有案例分析与实训操作可供学生学习和练习。本书主要适用于高等职业院校酒店管理专业的教学，也可供酒店从业人员培训和自学之用。

本书由天津职业大学徐文苑主编。在编写过程中，编者曾多次听取业内有关专家、教师的意见，并得到一些单位的支持和帮助，在此一并表示感谢。限于时间和水平，书中难免存在不足之处，恳请指正。

编 者

2012 年 5 月

目 录

模块 1 认知前厅部	(1)
项目一 前厅部的任务	(2)
项目二 前厅部的机构设置与业务分工	(7)
项目三 前厅部与其他部门的协作	(21)
项目四 前厅的设计与布局	(26)
模块 2 客房预订业务	(47)
项目一 预订的受理	(48)
项目二 预订的控制	(62)
模块 3 总台接待业务	(76)
项目一 填写入住登记表	(77)
项目二 入住接待	(82)
项目三 住宿条件变化的处理	(90)
模块 4 礼宾服务	(100)
项目一 迎送宾客服务	(101)
项目二 行李服务	(111)
项目三 委托代办服务	(121)
模块 5 问讯服务	(129)
项目一 查询服务	(130)
项目二 留言服务	(132)
项目三 邮件服务	(135)
模块 6 电话总机服务	(144)
项目一 电话转接服务	(145)
项目二 电话查询服务	(146)
项目三 电话留言服务	(147)
项目四 叫醒服务	(147)
模块 7 商务中心与商务楼层服务	(156)
项目一 商务中心服务	(157)
项目二 商务楼层服务	(161)
模块 8 收银服务	(173)
项目一 客账管理作业	(174)
项目二 结账服务	(179)
项目三 外币兑换业务	(193)
项目四 贵重物品保管服务	(202)

模块9 前厅销售管理	(208)
项目一 客房销售	(209)
项目二 客房定价	(218)
项目三 前厅部经营指标分析	(224)
模块10 前厅部基层管理	(237)
项目一 文档管理	(238)
项目二 受理客人投诉	(244)
项目三 服务质量控制	(249)
参考文献	(265)

模块 1

认知前厅部

导读

前厅部 (Front Office) 又称客务部、前台部、大堂部, 是酒店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务, 并为客人提供各种综合服务的部门。前厅部是客人与酒店接触的主要场所, 是协调酒店所有对客服务的部门, 涉及酒店提供的对客服务的诸多内容, 要为客人提供客房预订、入住登记、行李、电话、留言、问讯、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目。前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地, 是酒店对客服务开始和最终完成的场所, 也是客人对酒店形成第一印象和最后印象之处。前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门, 是整个酒店服务工作的核心。前厅部是酒店对外的“窗口”, 是酒店的“大脑”、“神经中枢”, 是联系宾客关系的“桥梁和纽带”, 也是酒店管理的关键部位, 其运行状况, 将直接影响到酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

【知识目标】

- 对前厅部有初步的了解, 能够正确认识和评价前厅部在现代酒店中的作用, 明确前厅部的业务特点, 熟悉前厅部的的主要工作任务。
- 熟悉前厅部的组织机构设置。
- 正确认识前厅部与其他部门协作的重要性。
- 了解前厅设计的原则与依据。

【能力目标】

- 能够区别大型、中型、小型酒店前厅部的组织结构。
- 能够画出不同类型酒店前厅部的组织结构图。
- 能够正确分析和处理前厅部与其他部门的关系。
- 能够按照要求与客房部、餐饮部、营销部等部门进行有效的信息沟通。
- 能够初步掌握前厅设计和布局的方法。



情景导入

客人想在大堂用餐

一位客人办理完入住登记手续后, 坐在酒店大堂的沙发上, 仔细地观察着周围的环境,

并不时拿起桌子上的雕塑摆设玩赏。然后,他招呼来在门口迎宾的行李员,说道:“我非常喜欢你们酒店大堂的环境,我想中午就在这里用午餐,麻烦你帮我拿一份菜单。”行李员听完客人的叙述,说:“对不起,先生,这不属于我的工作范围,您找餐饮部可以吗?”客人听后,脸上呈现出一丝不悦,说:“那找你们领导来。”这时,正好前台的主管看到这一幕,她上前向客人又询问了一遍情况,得知客人想在大堂用餐,为难地对客人说:“先生,我们酒店的餐厅在六楼,您若要用餐,应该到六楼去。大堂这里是不允许宾客用餐的。”客人听后生气地说:“你们酒店不是说把宾客当成上帝吗?不是说要让我们宾客把酒店当成自己的家吗?我想在我家的客厅里用餐,难道不行吗?找你们总经理出来!你们这是什么五星级服务!”客人的声音越来越大,引得在大堂的其他客人纷纷侧目。这时,大堂副理走过来,先对客人说:“您好先生。”然后对前厅主管说:“请给客人端杯茶。”她将客人让到大堂较为隐蔽的一处座位,向行李员询问了大致情况,然后微笑着对客人说:“先生,非常荣幸您喜欢我们大堂的装饰和环境,您在这里用餐完全没有问题。只是您刚才可能已经知道了,我们酒店的餐厅和厨房都设在六楼,饭菜在运输的过程中,由于路线的延长,可能会带来一些不必要的细菌入侵,另外,现在临近中午,大堂这边来来往往的宾客比较多,虽然我们看不到,但是有很多被带进带出的灰尘,就餐的环境不是很理想,可能对您的身体不好。我们酒店的六层餐厅最近刚刚经过重新的设计,风格跟大堂十分搭调,难得先生喜欢,我们很希望您能去看一看,并对我们的设计提出您宝贵的建议。”客人脸上的怒气渐渐散去,大堂副理将茶奉至客人面前,说:“刚才我们的服务人员也是出于对您身体健康的考虑,有些话说得不恰当,我代表酒店向您道歉。您远道而来,选择我们的酒店,我们感到十分荣幸。”然后,大堂副理看到客人已经平静下来,拿起桌边的电话,拨打了六层餐厅,说:“请找一下餐厅的主管……一楼有位VIP,大概五分钟后会到达餐厅用餐,听说餐厅有刚刚空运来的台湾水果,请为客人免费准备一份,照顾好客人,谢谢。”客人看到大堂副理所做的一切,十分感激,主动提起行李,并一再致谢。大堂副理边和客人交谈,边将客人送到了六层餐厅……

学生分析与决策

- (1) 宾客在前厅部的区域活动,可能会提出一些与本部门的业务没有直接关系的要求,你应怎样处理?
- (2) 遇到不满的宾客投诉时,你应如何处理?
- (3) 前厅部如何做好与其他部门的沟通协调工作?
- (4) 前厅部是酒店的服务窗口,你认为对工作人员的素质要求有哪些?

项目一 前厅部的主要任务

前厅部的基本任务就是最大限度地推销客房商品及其他酒店产品,并协调酒店各部门,为客人提供满意的服务,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体来说,前厅部的任务包括以下几方面的内容。

1. 销售客房

销售客房商品是前厅部的首要任务。客房是酒店的主要产品,其销售收入在整个酒店收入结构中占主要部分。同时,客房商品具有不可储存的特点,因此,能否有效地推销客房,

将直接影响酒店的经济效益。预订销售是酒店客房销售的重要组成部分,积极开展预订业务是酒店销售客房商品的重要手段,也是前厅部的中心任务。另外,前厅部还要对那些未经预订而直接抵店的客人销售客房。通过强烈的服务意识和良好的推销能力,适时向客人推销客房或其他服务产品。尤其在办理入住手续过程中,对于预订了客房的客人来说,主动介绍店内其他服务项目等,都会对客人的消费产生刺激和导向,这就是二次推销。也就是说,前厅服务员在销售客房的同时,也要不失时机地进行酒店其他服务产品的推销。实践证明,这种促销行为及结果会提高酒店的综合效益。

2. 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,前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、行李服务、留言问讯服务、票务代办服务、邮件服务、电话总机服务、商务中心服务、贵重物品保管服务、结账收银服务等。在完成前厅各项服务的过程中,促使前厅服务与酒店其他服务如客房服务、餐饮服务、安全服务等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、扯皮等现象,强调“服务到位”,使客人对酒店留下满意和深刻的印象。前厅部所提供的各项服务内容如图1-1所示。

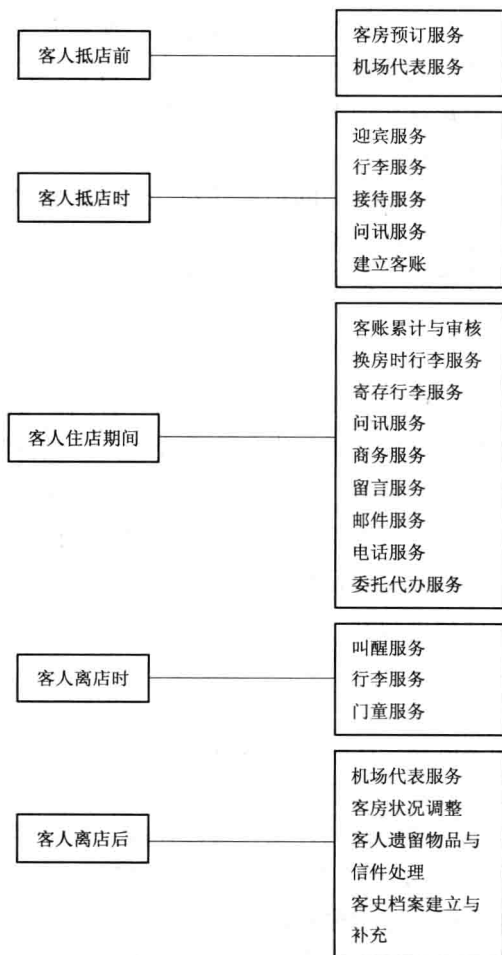


图1-1 前厅部所提供的各项服务

3. 提供信息服务

前厅是客人汇集活动的场所,前厅服务人员与客人保持着最多的接触。因此,前厅服务员应随时准备向客人提供其所需要和感兴趣的信息资料。例如:酒店近期推出的美食周、艺术品展览等活动,这可以使住店客人的生活更加丰富多彩。前厅服务人员还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览等方面的详细和准确的信息,使客人“身在酒店内便知天下事”,处处让客人感到温馨、方便。同时,前厅部作为酒店的信息传递中心,还要及时准确地将各种经营信息加以处理,传递给酒店管理机构,作为酒店经营决策的参考依据。

4. 协调对客服务

现代酒店是既有分工,又有协作,相互联系、互为条件的有机整体,酒店服务质量的好坏取决于宾客的满意程度。而宾客的满意程度是对酒店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和,在对客服务的全过程中,任何一个环节出现差错都会影响到服务质量,影响到酒店的整体声誉。所以,现代酒店要强调统一协调的对客服务,要使分工的各个方面都能有效地运转,都能充分地发挥作用。前厅部作为酒店的神经中枢,承担着对酒店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。主要表现在:第一,将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报给其他有关部门,使各有关部门有计划地安排好各自的工作,互相配合,保证各部门的业务均衡衔接;第二,将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门,并检查、监督落实情况;第三,将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门,以保证酒店的服务质量。

前厅部根据客人需求和酒店营销部门的销售计划,衔接前后台业务及与客人之间的联络与沟通工作,达到使客人满意及内部业务运作顺畅的目的。例如,客人向前厅服务人员反映房间设施问题,前厅服务人员就应立即通过管理渠道向工程部反映客人意见,并检查监督落实情况,给予客人满意的答复。

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。在协调客房销售与客房管理方面,前厅部应向销售部提供准确的客房信息,防止过度超额预订,避免工作被动。另外,前厅部还应及时向客房部通报实时及未来的预订情况,便于其安排卫生计划或调整劳动组织工作。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设施外,还必须建立及完善行之有效的管理规章制度,以保障前厅与相关部门之间的有效沟通及合作。

6. 负责管理客账

前厅部向客人承诺并提供最终一次性结账服务。客人经过必要的信用证明,即可在酒店内各营业点签单。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。总台可以在客人预订客房时商定并建立客账(收取定金或预付款),也可以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,总台收银处按服务程序和酒店财务政策规定,与相关部门或各营业点沟通协调,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,使客人满意而去。

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,一般都要为住店客人建立客史档案,记录客人在酒店住宿期间的主要情况和有关针对性的信息,掌握客人动态,取得第一手资料。建立客史档案时,无论采用计算机自动记载、统计还是手工整理统计的方法,一般都要将客人的姓名、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,并定期进行统计分析,作为酒店提供周到、细致、有针对性服务的依据,以不断改进酒店的服务工作,提高酒店的科学管理水平。这也是寻求和分析客源市场,研究市场走势,调整营销策略及产品策略的重要信息来源。

知识拓展

前厅部的地位和作用

前厅部的地位与作用是与它所承担的任务相联系的,前厅部担负着销售客房及酒店其他产品的重任,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。因此,对服务人员的素质要求较高,要求能够为客人提供准确高效的服务。前厅部在酒店的经营管理中占有举足轻重的地位,这与其业务复杂,接触面广的特点密切相关。

(1) 前厅部是酒店的营业窗口,反映酒店的整体服务质量。

一家酒店服务质量和档次的高低,从前厅部就可以反映出来。有一位客人曾经说过:“每当我们走进一家酒店,不用看它的星级铜牌,也不用问它的业主是谁,凭我们四海为家的经验,通常就可以轻而易举地‘嗅’出这家酒店是否合资酒店,是否外方管理以及大致星级水平。”正是从这个意义上讲,有人把前厅誉为酒店的“窗口”,它的好坏不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光、设施设备等硬件,更取决于前厅部员工的精神面貌、工作效率、服务态度、服务技巧、礼貌礼节以及组织纪律性等软件。

(2) 前厅部是酒店信息中心和对客服务协调中心。

由于前厅部与客人有着最广泛的接触,从而可以及时收集到客人对酒店管理和服务的意见及反映,并传达给酒店质检部门进行针对性和有成效的分析,为制定改进管理和提高服务的措施提供第一手资料。前厅部是酒店的信息中心,它所收集、加工和传递的信息是酒店管理者进行科学决策的依据。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。例如,在国外的一些酒店里,管理者就是根据前厅部所提供的客人的预订信息来决定未来一个时期内房价的高低。因此,前厅部的工作可以为酒店管理层的决策提供科学的依据。

前厅服务贯穿客人在酒店内活动的全过程,是酒店服务的起点和终点。从前厅部所处位置来看,其管辖区域的主要机构集中设立在酒店大堂,是所有客人抵、离店必经之处和活动场所;从服务角度来看,其所属员工与客人接触面最广。前厅部所提供的服务贯穿于客人来店、住店和离店的全部过程。前厅部每一位员工的言谈举止,都处处体现出酒店对待客人的关心程度,而主动、热情的接待及周到、细致的服务,使客人就像生活在自己的家里一样方

便、舒适、没有陌生感，真正感受到“宾至如归”，最终赢得客人的满意和信赖。从信息传递角度来看，前厅部不但要向客人及时提供准确的各类信息，而且还必须把有关客人的各种信息准确地传达至客房、餐饮、财务等相关经营服务部门，才能使各部门依据接待服务标准、工作流程及特殊要求等，有计划地完成各自的服务接待任务。

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。由这里发出的每一项指令、每一条信息，都将直接影响酒店其他部门对客人的服务质量。例如，当客人来到总台办理入住手续时，接待员应在为客人安排好房间后立刻将客人入住信息传达到客房服务中心，使其可以做好接待的准备工作。因此，前厅部的工作在服务接待过程中起着联系内外、沟通上下左右，以及承上启下、信息集散和总体协调的关键作用。

(3) 前厅部是酒店的代表，是建立良好宾客关系的重要环节。

前厅是酒店服务工作的“橱窗”，代表着酒店的对外形象。前厅部通过自身的销售与服务，在客人抵店、住店和离店的全过程中始终与客人保持密切联系。（前厅部与客人循环互动关系见图1-2）客人遇有疑难问题时，通常都会找前厅服务员联系解决。如果客人对酒店服务不满意，也会到前厅投诉。另外，前厅部掌握全部住宿客人的相关资料和信息，并将这些信息反馈到酒店管理机构和相关部门。前厅部的工作效率和服务质量直接代表酒店的管理水平，就像一条无形的情感纽带，维系并加深酒店与客人之间互相依赖和信任之情。在市场经济条件下，客人就是“皇帝”，酒店是为客人提供食、宿、娱乐等综合服务的行业，酒店服务质量好坏最终是由客人作出评价的，评价的标准就是客人的“满意程度”，建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度，争取更多的回头客，从而提高酒店的经济效益。因此，酒店都非常重视改善宾客关系，而前厅部是接触客人最多的部门，因而是建立良好宾客关系的重要环节。

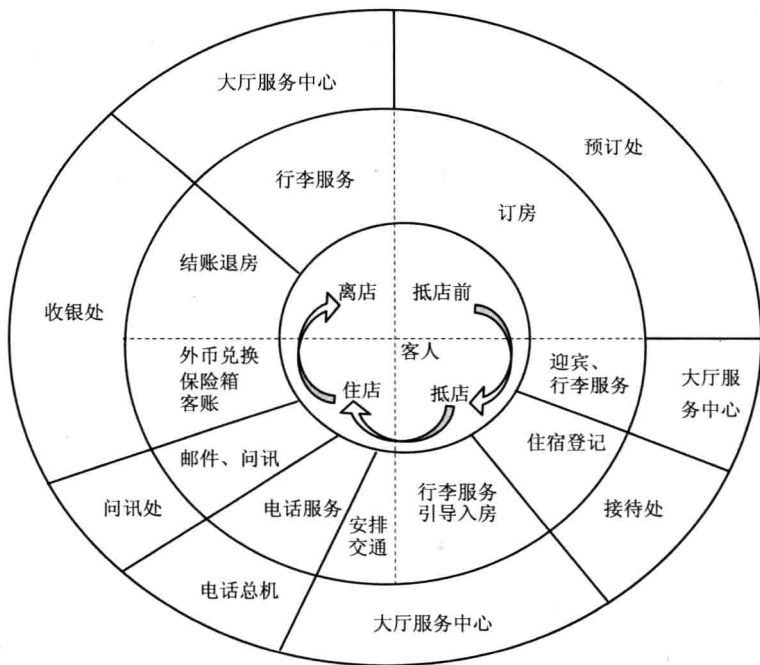


图 1-2 前厅部与客人循环互动关系图

(4) 前厅部是酒店的门面,对于客人及社会公众对酒店形成深刻的第一印象和最后印象及酒店整体印象起着重要作用。

前厅部是客人抵店后首先接触的部门,因此,它是给客人留下第一印象的地方。从心理学上讲,第一印象很重要,客人总是带着这种第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好,那么即使在住宿期间有不如意的地方,客人也会认为这是偶尔发生的,可以原谅;反之,如果第一印象不好,那么,客人就认为这家酒店出现这类服务质量问题是必然的,酒店在客人心目中的不良形象就很难改变。此外,客人离店时也是从前厅部离开的。因此,这里也是给客人留下最后印象的地方,而最后印象在客人脑海里停留的时间最长。最后印象的好坏在很大程度上取决于前厅部服务员的礼貌礼节和服务质量,如果服务员态度不好,工作效率不高,就会给客人留下不良的最后印象,使其在客人住店期间为客人提供良好的服务“前功尽弃”。

(5) 前厅部的销售业绩直接关系到酒店的经济效益。

前厅部的主要任务之一就是销售客房产品,客房收入通常在酒店营业收入占有很大比重。它还可以通过提供邮政、通信、票务等,直接取得经济收入,而且其销售工作的好坏还直接影响到酒店接待客人的数量。因此,前厅部应积极主动地推销酒店产品,绝不能被动地等客上门。尤其在目前酒店供过于求、市场竞争激烈的情况下更应如此。例如,当客人到店时,接待员可以抓住时机向客人推销酒店产品,使客人尽量在酒店内消费,增加酒店收入。

综上所述,前厅部工作效率、服务质量和管理水平的高低,会直接影响酒店的整体形象和市场竞争力,直接影响酒店的经济效益。因此,前厅部是酒店组织机构中的关键部门,其地位和作用是十分重要的。

项目二 前厅部的机构设置与业务分工

一、前厅部的机构设置

因酒店规模大小等因素的影响,使得各酒店前厅部组织机构的具体设置有较大的差异。大体上有以下几种情况。

(1) 酒店设客务部或房务部,下设前厅、客房、洗衣和公共卫生四个部门,统一管理预订、接待、住店过程中的一切住宿业务,实行系统管理。在前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个管理层次。将前厅部、客房部合二为一,可以降低管理费用,加强这两个部门之间的联系与合作,这种模式一般为大型酒店所采用。

(2) 前厅部作为一个与客房部并列的独立部门,直接受酒店总经理领导。在前厅部内设有部门经理、领班、服务员三个管理层次。中型酒店和一些小型酒店一般采用这种模式。

(3) 前厅不单独设立部门,其功能由总服务台来承担,总服务台作为一个班组隶属于客房部,只设领班(主管)和总台服务员两个管理层次。过去小型酒店一般采用这种模式。随着市场竞争的日益激烈,许多小型酒店也增设了前厅部,扩大了业务范围,以强化前厅的推销和“枢纽”功能,发挥前厅的参谋作用。

总体而言,大型酒店的管理层次和内容较多,而小型酒店的管理层次和内容较少。大、中、小型三种不同规模酒店的前厅部组织机构如图1-3、图1-4和图1-5所示。

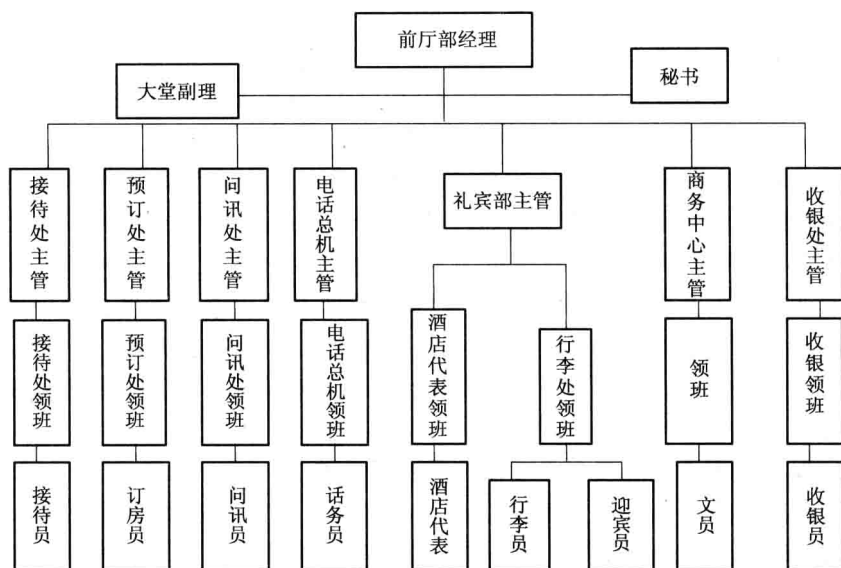


图 1-3 大型酒店前厅部组织机构图

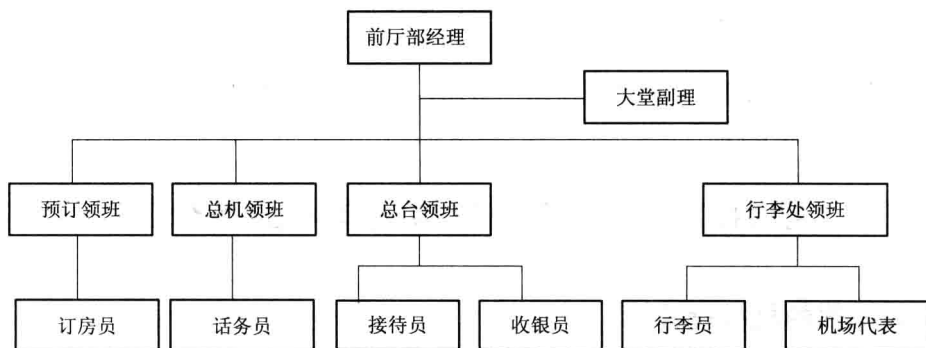


图 1-4 中型酒店前厅部组织机构图

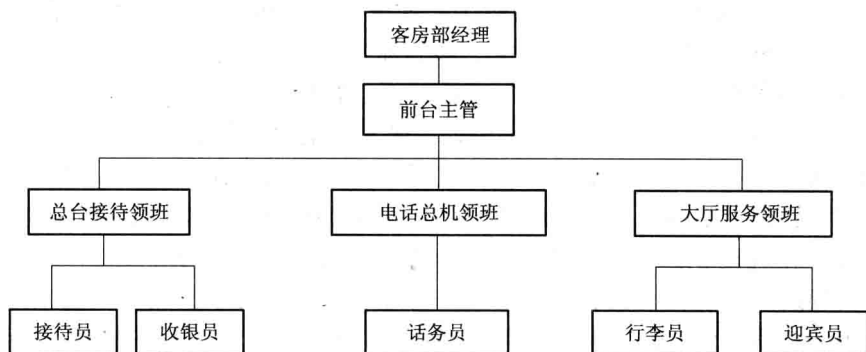


图 1-5 小型酒店前厅部组织机构图

二、前厅部的业务分工

前厅部组织机构一般由以下部分组成：办公室、预订、问询、接待、礼宾、收银、大堂副理、商务楼层、电话总机、商务中心等。另外，通常在前厅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、旅行社驻店机构、民航及其他交通部门驻店机构等，作为完善酒店不同服务功能需求的必要补充。前厅部的工作任务是由内部各机构分工协作共同完成的，因酒店规模等不同，前厅部的业务分工也有所不同，但一般都设有以下主要机构：

1. 预订处 (Room Reservation)

预订处是专门负责酒店订房业务的部门，可以说是前厅部的“心脏”，其人员配备由预订主管、领班和订房员组成。随着酒店业竞争的日趋激烈及市场空间的不断拓展，客房预订的职能逐渐从前厅部脱离出来而隶属于公关销售部。目前，预订处的主要职能包括：

- (1) 熟悉掌握酒店的房价政策和预订业务；
- (2) 受理客房预订业务，接受客人以电话、信函、传真、互联网及口头等形式的预订；
- (3) 负责与有关公司、旅行社等客源单位建立良好的业务关系，尽量销售客房商品，并了解委托单位接待要求；
- (4) 加强与总台接待处的联系，及时向前厅部经理及总台相关岗位和部门提供有关客房预订资料和数据；
- (5) 参与客情预测工作，向上级提供VIP抵店信息；
- (6) 参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订；
- (7) 制订各种预订报表（包括每月、半月、每周和翌日客人抵达预报）；
- (8) 参与制订全年客房预订计划；
- (9) 加强和完善订房记录及客史档案等。

2. 接待处 (Check-in/Reception)

又称“开房处”，通常配备有主管、领班和接待员。其主要职能包括：

- (1) 销售客房；
- (2) 接待住店客人（包括团体客人、散客、常住客人、预订客人和未预订客人等），为客人办理入住手续，分配房间；
- (3) 掌握住客动态及信息资料，控制房间状态；
- (4) 制定客房营业日报等表格；
- (5) 与预订处、客房部等保持密切联系，及时掌握客房出租情况；
- (6) 协调对客服务工作等。

3. 问讯处 (Information)

问讯处通常配有主管、领班和问讯员，其主要职能是：

- (1) 负责回答客人问讯，包括介绍酒店内服务项目、市内观光、交通情况、大型活动等相关信息；
- (2) 接待来访客人；
- (3) 及时处理客人邮件等事项；
- (4) 提供留言服务（住客留言与访客留言）；

(5) 分发和保管客房钥匙等。

4. 收银处 (Check-out/Cashier)

收银处亦称结账处,一般由领班、收银员和外币兑换员组成。因其业务性质所定,收银处通常隶属于酒店财务部,由财务部管辖。但由于收银处位于总台,与总台接待处、问讯处等岗位有着不可分割的联系,直接面对面地为客人提供服务,是总台的重要组成部分。因此,前厅部也应参与和协助对前厅收银员的管理和考核。收银处的主要职能是:

- (1) 办理离店客人的结账手续;
- (2) 受理入住酒店客人住房预付款;
- (3) 提供外币兑换和零钱兑换服务;
- (4) 与酒店各营业部门的收款员联系,催收、核实账单;
- (5) 建立客人账卡,管理住店客人的账目;
- (6) 夜间统计酒店当日营业收益情况,制作营业报表;
- (7) 为住店客人提供贵重物品的寄存和保管服务;
- (8) 负责应收账款的转账;
- (9) 夜间审核全酒店的营业收入及账务情况等。

5. 大厅服务处/礼宾服务处 (Bell Service/Concierge)

礼宾服务人员一般由大厅服务主管(金钥匙)、领班、迎宾员、行李员等组成。其主要职能是:

- (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,确保其安全;
- (3) 雨伞的寄存和出租;
- (4) 公共部位找人;
- (5) 引领客人进客房,并向客人介绍服务项目、服务特色等,适时进行宣传;
- (6) 分送客用报纸、分送信件和留言;
- (7) 协助管理和指挥门厅入口处的车辆,确保畅通和安全;
- (8) 回答客人问询,为客人指引方向;
- (9) 传递有关通知单;
- (10) 为客人提供召唤出租车和泊车服务;
- (11) 负责客人其他委托代办事项。

6. 电话总机 (Switch Board)

目前,越来越多的酒店通过总机为客人提供更多的服务信息,以便为客人提供更加方便、快捷的服务。电话总机一般由总机主管、领班和话务员组成,其主要职能是:

- (1) 转接电话;
- (2) 为客人提供叫醒服务 (wake-up call);
- (3) 提供“请勿打扰”(DND)电话服务;
- (4) 回答客人电话问询;
- (5) 提供电话找人服务;
- (6) 受理电话投诉;
- (7) 提供电话留言服务;