

GXJH

工学结合新思维高职高专财经类
“十二五”规划教材

总主编 钱伟荣 魏秀敏

FanDian QianTing Yu KeFang GuanLi ShiWu

饭店前厅与 客房管理实务

主 编 李锦

副主编 李琳 徐建国

主 审 李琳



对外经济贸易大学出版社

University of International Business and Economics Press

工学结合新思维高职高专财经类“十二五”规划教材

饭店前厅与客房 管理实务

主 编 李 锦
副主编 李 琳 徐建国
主 审 李 琳

对外经济贸易大学出版社
中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店前厅与客房管理实务 / 李锦主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2010
工学结合新思维高职高专财经类“十二五”规划教材
ISBN 978-7-81134-799-9

I. ①饭… II. ①李… III. ①饭店—商业管理—高等
学校: 技术学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 164211 号

© 2010 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

饭店前厅与客房管理实务

李 锦 主编

责任编辑: 阳 静 赵 昕

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 16.75 印张 386 千字

2010 年 11 月北京第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-799-9

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 26.00 元

出版说明

工学结合新思维高职高专财经类“十二五”规划教材是对外经济贸易大学出版社贯彻教育部教高〔2006〕16号《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》精神,联合天津对外经济贸易职业学院、天津职业大学、河北工业职业技术学院、北京工业职业技术学院、天津国土资源和房屋职业学院、天津海运职业学院等国家、省(直辖市)级示范性高等职业院校推出的一套面向高职高专层次、涵盖不同专业的立体化教材。本系列教材包括国际经贸、财会金融、工商管理、物流管理、电子商务、旅游与酒店管理六个专业。

根据教高〔2006〕16号文件关于“高等职业院校要积极与行业企业合作开发课程,根据技术领域和职业岗位(群)的任职要求,参照相关的职业资格标准,改革课程体系和教学内容,建立突出职业能力培养的课程标准,规范课程教学的基本要求,提高课程教学质量”的要求,本套教材以提高学生专业实际操作能力和就业能力为宗旨,采取情景模块、案例启发、任务驱动、项目引领、精讲解、重实训的编写方式,让学生在理论够用的基础上,在专业技能培养环节,特别是“教学做一体化”方面有所突破,“确保优质教材进课堂”。

根据国家职业教育的指导思想,目前我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位,其教材建设突出强调应用性和适用性,既要满足专业教育,又能适应就业导向的“双证书”(毕业证和技术等级证)的人才培养目标需要。根据教育部提出的高等职业教育“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材”的要求,本套教材的作者不仅具有丰富的高等职业教育教学经验,而且具有企业第一线实践经历,主持或参加过多项应用技术研究。这是本套教材编写质量与高等职业特色的重要保证。

此外,本套教材配有教师用PPT文稿,方便教师教学参考。

愿本套教材的出版对“十二五”期间我国高等职业教育的创新发展和高职人才培养质量的稳步提升有所助益!

对外经济贸易大学出版社

2010年2月

前言

本书是“工学结合新思维高职高专财经类‘十二五’规划教材”之一。

近年来,我国旅游业发展势不可挡,饭店从业人员的需求量也日益增多,对员工素质的要求也越来越高。因此培养实用性和应用型人才是我国旅游服务人才培养发展所要坚持的一贯方向。近年来,通过我们对饭店就业的毕业生和饭店部门经理的调研走访,高职高专旅游和饭店专业的学生已经成为旅游服务业从业大军中的主要力量。为了使学生学习本书后能够达到实际工作的上岗水平,实现就业的零过渡,我们组织了具有丰富的实践与教学经验,并且在饭店从事过管理工作,具备实战经验的教师,参考与借鉴众多国内饭店业的成功经验,编写了本教材。

前厅和客房是任何饭店都不可缺少的业务部门,也是今后学生实习就业的主要部门,因此学习本课程首先要以学以致用为主要目的。本教材在编写过程中,紧密跟踪高职高专层次课程改革趋向,本着“项目导向、任务驱动、工学结合、能力培养”的原则,对本课程的教材建设进行了任务驱动模式的探索,打破传统教材按章节编排的体例。从饭店前厅、客房两大业务部门所包括的主要岗位群的真实工作情境为依据来组织教学内容、设计模拟工作背景。每个工作情境又按真实的工作环节分为若干学习项目。为了让学生感受真实的工作现场,每个项目都以任务为导向,通过模拟完成具体的工作任务,让学生能够体验高星级饭店从业人员的职业要求,使学生养成良好的职业习惯,形成良好的职业素养,使教学效果最大化。

本书在编写过程中,力求内容新颖,图文并茂,还原饭店真实工作现场,使学生在身体力行的实践中感受、体验和学习知识,理解真实饭店工作环境。为了能让学生在“做中学”,在“学中做”,养成独立自主获取知识的能力和素质,本书设计了“想一想”、“议一议”、“练一练”、“资料卡”等发挥学生主动参与的教学环节。在本书的最后,根据学习情境的需要,设计了活页卡,学生可自行剪下结合教师布置的情境使用。在全过程中,学生可以通过小组讨论、案例研究、角色扮演以及实践操作等活动激发学生自身的求知欲和奋发向上的情操,从而加强学生职业能力培养和职业素质养成,增强学生可持续发展能力和社会竞争力。指导教师也可随时发现问题随时予以指导,体现了教、学、做一体化,使学生学习本书后能够达到实际工作的上岗水平,并且胜任饭店前厅及客房部的服务和基层管理工作。

在本书的编写过程中,得到了多位从事饭店管理的一线专家和多位教授的帮助和支持,在此表示衷心感谢。本书由李锦主编,并对全书进行统稿。全书由天津旅游(控股)集团人力资源副部长,原天津喜来登饭店人力资源部经理李琳主审。本书具体分工如下:学习情境1由李琳编写(天津旅游(控股)集团人力资源副部长,原天津喜来登饭店人力资源部经理);学习情境2、7、8由李锦编写(天津对外经济贸易职业学

2 饭店前厅与客房管理实务

院);学习情境3由何琼(青岛恒星职业技术学院)编写;学习情境4、5由翁莉编写(天津现代职业技术学院);学习情境6由王翀编写(广西交通运输学校);学习情境9、10由徐建国编写(青岛职业技术学院);学习情境11由孔翔国编写(浙江省富阳市富春旅游学校)。

由于时间仓促、个人认识水平和实际工作环境所限,在书中难免会存在疏漏和不妥之处,恳请各位专家和广大读者不吝赐教,以便作进一步修订使之日臻完善!

编者

2010年6月

目 录

学习情境一 前厅部岗前学习	1
项目一 认识前厅部的地位及作用	1
项目二 设计前厅部组织结构	10
项目三 熟悉前厅部设备	13
学习情境二 客房预订作业	17
项目一 前厅部客房预订管理	17
项目二 超额预订作业及订房纠纷处理	45
学习情境三 前厅礼宾作业	51
项目一 迎送宾客服务	51
项目二 行李服务	57
项目三 其他服务	67
学习情境四 前厅接待作业	79
项目一 岗前准备工作	79
项目二 办理迁入业务	81
项目三 办理客人逾期续住业务	95
项目四 换房服务	96
学习情境五 前厅综合服务	99
项目一 问讯服务作业	99
项目二 商务中心服务作业	107
项目三 总机服务作业	112
学习情境六 前厅收银作业	119
项目一 客账管理	119
项目二 外币兑换业务	130
项目三 贵重物品保管	132

学习情境七 客房部岗前学习	137
项目一 认识客房部在饭店的地位及主要业务	137
项目二 设计客房部的组织结构	139
项目三 客房功能设计和用品配备	145
学习情境八 客房清洁作业	157
项目一 客房清洁整理	157
项目二 清洁整理质量管理	173
项目三 公共区域管理	181
学习情境九 客房接待作业	189
项目一 客房部迎送客人服务	189
项目二 房吧服务	193
项目三 客房开夜床服务	196
项目四 客房托婴服务	202
项目五 客房送洗服务	203
项目六 客房其他服务	211
学习情境十 洗衣及布草房作业	217
项目一 洗衣房的运行与管理	217
项目二 布草房的运行与管理	224
学习情境十一 客房安全管理	229
项目一 认识饭店的安全设施	229
项目二 火灾的预防	234
项目三 停电事故处理	241
项目四 醉酒客人的处理	242
项目五 盗窃事故的预防	244
项目六 其他安全事件的预防与处理	248
附表 1 中式铺床技能考核评分表	254
附表 2 西式铺床技能考核评分表	255
附表 3 查房评分表	256
附表 4 维利亚酒店房态图	258
参考文献	259

学习情境一 前厅部岗前学习

学习目标

- 认识前厅部在饭店的地位与作用
- 了解前厅部的主要业务内容
- 了解前厅部的组织机构及岗位设置
- 熟悉前厅设备并会熟练操作
- 具备前厅从业人员素质

教学建议

本情境的学习重点是让学生了解饭店前厅部，熟悉饭店前厅部的工作环境与工作要求，教师教学可充分利用校外实训基地进行参观，也可让学生到饭店和饭店见习，使学生加深对饭店前厅部的认识与了解。

学习项目

模拟北京维利亚饭店对外招聘饭店前厅部实习生，分组扮演饭店招聘方及实习生，进行下列项目学习

- 项目一 认识前厅部的地位及作用
- 项目二 设计前厅部组织结构
- 项目三 熟悉前厅部设备

项目一 认识前厅部的地位及作用



作业背景

北京维利亚大饭店是按四星级标准兴建的一家综合性饭店。饭店位于市中心，地处北京的繁华黄金地带，地理位置优越，交通便利。饭店设施齐全，装修豪华典雅，融欧式古典园林风格和现代设计风格为一体，别具一格。饭店共有 240 套豪华客房，大型宴会厅，餐饮包厢及多功能厅，大小会议室等。为满足宾客的多层次需求，还设有购物中心、商务中心、歌舞厅、KTV 包厢、桑拿按摩保健中心、棋牌室等服务和娱乐设施，配套项目齐全。经过一年多的精心筹备，饭店准备今年年底开业，目前该饭店已经装修完

2 饭店前厅与客房管理实务

毕,现面向社会招聘前台各岗位员工及实习生。并积极筹备几个月后的软开业阶段。请根据此作业背景,完成以下任务。



工作分析

前厅部是饭店的“神经中枢”,是饭店联系宾客的“桥梁和纽带”,是饭店经营管理的“窗口”。前厅部的管理体系、工作程序和员工的素质与表现,无不对饭店的形象和声誉产生重要影响。前厅部通常由客房预订处、礼宾服务处、接待处、问讯处、前厅收银处、电话总机、商务中心、大堂副理等组成,其主要机构均设在宾客来往最频繁的饭店大堂地段。前厅部运转好坏将直接反映饭店的服务质量和管理水平,影响饭店的经济效益和市场形象。



任务实施

将同学分成两组,一组扮演饭店人力资源部,对饭店前厅部实习生进行招聘,并根据前厅员工素质要求对应聘的实习生进行现场打分,选出5名同学进入前厅部实习。另一组同学扮演实习生,回答招聘方提出的关于对前厅的认识问题。



任务总结

前厅部(Front Office),也称大堂部、前台部或客务部,是指设在饭店前厅的负责销售饭店产品、组织接待客人、调度业务,预订客房、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、文件传真、打印复印、秘书翻译等服务以及为饭店各部门提供信息的综合性服务部门。

一、前厅部的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分,在饭店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到这个饭店的经营效果和对外形象。前厅部在饭店中的重要地位,主要表现在以下几个方面。

(一) 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门,服务项目多,服务时间长,饭店的任何一位客人,从抵店前的预订、到入住、直至离店结账,都需要前厅部提供服务,前厅是客人与饭店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售来带动饭店其他各部门的经营活动。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,共同协调整个饭店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。所以,前厅部通常被视为饭店的“神经中枢”,是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论饭店规模大

小、档次如何，前厅部总是为客人提供服务的中心。

（二）前厅是饭店形象的代表

饭店形象是公众对于饭店的总体评价，是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。饭店形象对现代饭店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是饭店的巨大精神财富。饭店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一进店，都会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工的仪容仪表、服务质量、工作效率等产生深刻的“第一印象”。而这种“第一印象”在客人对饭店的认知中会产生非常重要的作用，它产生于瞬间，但却会长时间保留在人们的记忆中。客人入住期满离店时，前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现，会给客人留下“最后印象”，优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情。客人在饭店的整个居住期间，前厅要提供各种有关服务，客人遇到困难要找前厅寻求帮助，客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中，前厅便是饭店。而且，在大堂汇集的大量人流中，除住店客人外，还有许多前来就餐、开会、购物、参观游览、会客、检查指导等其他客人。他们往往停留在大堂，对饭店的环境、设施服务进行评论。因此我们说，前厅的管理水平和服务水准，往往直接反映整个饭店的管理水平、服务质量和风格。前厅是饭店工作的“窗口”，代表着饭店的对外形象。

（三）前厅部是创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是饭店的最基本功能，客房是饭店出售的最大、最主要的商品。通常在饭店的营业收入中，客房销售额要高于其他各项。据统计，目前国际上客房收入一般占饭店总营业收入的50%左右，而在我国客房收入还要高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率，增加客房销售收入，提高饭店经济效益的关键之一。

（四）前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心，前厅部直接面对市场，面对客人，是饭店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求、饭店对客服务和经营管理的各种信息，前厅部在对这些信息进行认真的整理和分析后，每日或定期向饭店提供真实反映饭店经营管理情况的数据报表和工作报告，并向饭店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

二、前厅服务的主要特点

（一）接触面广，24小时运转，全面直接对客服务

前厅部是一个提供综合性服务的经营部门，它在为饭店开辟市场、保证客源、推销饭店其他产品的过程中，承担着主要的服务与经营责任。其服务好坏对客人整个住店过程中对饭店的印象起着至关重要的作用，它的工作质量还关系到其他部门的服务效果。由于参与全过程的对客服务，它还是饭店少数几个24小时运转的部门之一。从管理方面看，管理上存在一定的难度，这就要求其有完善的管理体系和制度以及训练有素的员工队伍。

4 饭店前厅与客房管理实务

(二) 岗位多, 业务复杂, 专业技术性强, 人员素质要求高

不少饭店的前厅部的业务包括预订、接待、问讯、行李寄存、迎宾、机场接送、电话、票务、传真、复印、打字、旅游服务、收银、建档等。这些业务都有较强的专业性, 因而要求服务和管理人员必须要有较全面的业务知识, 同时, 由于前厅部的管理效果直接关系到饭店的声誉和经营成败, 所以又要求前厅部在管理上着重于员工的服务态度、文化素养和业务技能的培训, 以求与客人建立起良好的关系, 给客人留下良好的印象。

(三) 信息量大、变化快, 要求高效运转

前厅部是饭店信息集散的枢纽、对客服务的协调中心, 因此其收集、整理、传递信息的效率决定了对客服务的效果。由于前厅与客人的接触较多, 因而其收集的信息量也相对较大。客人的要求每时每刻都会有变化, 这要求前厅在信息处理上效率要高。另外, 前厅所掌握的一些重要信息, 如当日抵、离店的 VIP 客人信息、营业日报、客情预测等都必须及时传递给总经理室及其他有关部门。

(四) 政策性强, 服务要求高, 关系全局

涉外饭店除了本身经营、管理上的需要有许多政策、制度外, 还必须执行国家有关法令及涉外条例, 因是窗口型的行业, 而其前厅部是具体执行这些政策的部门, 其工作有着很强的政策性。

三、前厅部的功能

前厅部在饭店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用, 是饭店的“神经中枢”, 具有下列九项功能。

(一) 销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。客房是饭店最主要的产品, 其收入是饭店营业收入的主要来源。我国的许多饭店和世界上相当数量的饭店一样, 客房的盈利占整个饭店利润总和的 50% 以上。因此, 能否有效地发挥销售客房的功能, 将影响饭店的经济效益。

(二) 提供信息

除了发挥销售客房的功能外, 前厅还应成为提供信息的中心。地处饭店显眼地段的前厅部的总台是服务人员与客人的主要接触点, 前厅服务人员应随时准备向客人提供他感兴趣的资料, 如将餐饮活动(举行美食周、厨师长特选等)的信息告诉客人。这样做, 不但能方便客人, 还能起到促进销售的作用。

前厅部服务人员还应向客人提供饭店所在地、所在国的有关信息和指南。例如, 向客人介绍游览点的特色, 购物中心的地点及营业时间, 外贸公司及科研机构的地址、联系人、电话号码, 本地区及其他城市主要饭店的情况, 各类交通工具的抵离时间等。

前厅部的服务人员应始终做好准备, 充分掌握和及时更新各种固定的与变动的信息, 以亲切的态度、对答如流的技能, 给客人提供正确无误的信息。

(三) 协调对客服务

为了能使客人享受到区别于其他地方的高水准的服务, 前厅部服务人员应以优质服

务来衔接饭店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。为了达到使客人满意的目的,前厅部应在客人与饭店各有关部门之间牵线搭桥。例如,客人投诉房内暖气不足,前台服务人员应及时向工程部反映,并通过适当途径给客人以满意的答复。前厅部的责任是根据客人的需求,发挥其信息集散点和总经理室参谋部的作用。



读一读

意外惊喜

广州一家外企工作的许小姐,最近由于公司方面在北京有一业务洽谈,她被派遣到当地工作一个星期。许小姐下飞机后就被安排住进了当地有名的君悦来饭店。这家饭店向来以细致周到的服务而备受好评。入住的这几天里,许小姐也感到非常满意。经过几天繁忙的工作后,许小姐已忙得透不过气来。她把心思全放在了工作的事情上,甚至于忘记明天就是自己25岁的生日。这天晚上,许小姐在外忙碌了一整天后,拖着疲惫的身体回到饭店。还没来得及晚餐的她,回到房间后立即打电话到餐饮部点餐。谁知,早在许小姐入住当天,细心的前台服务员已在入住登记表中发现了她的生日日期,并立刻联系好客房部与餐饮部的同事,分工合作,共同安排为许小姐庆祝生日的有关事情,准备要给许小姐一个意外的惊喜。

没过多久,送餐的服务员前来敲门。许小姐打开门,眼前所看到的情景令她惊喜万分。只见服务员推着一辆铺有美丽淡紫色花布的餐车进门。车上摆放着一束娇艳欲滴的鲜花,还有一个精美的生日蛋糕,蛋糕上的卡通人物非常可爱。生日蜡烛正在燃烧,整个房间都充满了温馨的气氛。这一切都来得十分突然,还没有等许小姐回过神来,服务员已把手中的贺卡递给了她,并微笑着致意:“祝您生日快乐!”这时,许小姐才恍然醒悟到今天是自己25岁的生日。她激动地对服务员说:“真的很感谢你们为我所准备的这一切,我实在太高兴啦!因为工作太忙,我连自己的生日都给忘记了,但是你们却为我安排得这样细心和周到!谢谢!”。一个星期的繁忙工作终于结束。许小姐要返回广州了。在离开饭店的时候,她对前台小姐说:“再次酬谢你们饭店给了我一个难忘的生日。以后有机会,我一定会再来的。”前台小姐微笑着回答道:“欢迎您再次光临!”

资料来源:餐饮服务网。

(四) 控制客房状况

控制客房状况是前厅部又一重要功能。这项功能主要由两方面的工作组成:一是协调客房销售与客房管理;二是在任何时候都正确地反映饭店客房的销售状态。

协调客房销售与客房管理,一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息,避免超额预订纠纷和使销售部工作陷入被动;另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的销售客情,以使其调整工作部署。例如,总台排房时应注意将团队、会议用房相对集中,以便客房的清洁和管理;在客情紧张的旺季应将客情随时通报客房部,以便

其安排抢房和恢复待修房。这里必须强调,协调好客房销售与客房管理之间的合作关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度,努力为每一位客人提供准备好的房间,最大限度地将客房销售出去。

正确反映饭店的客房状况依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统:一种为预订状况显示系统,也可称为客房长期状况显示系统;另一种为客房现状显示系统,也称为客房短期状况显示系统。目前大多数饭店使用计算机管理,其应用软件内含这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的饭店通常要用客房状况显示架(分为预订显示架和总台开房显示架两种)来控制 and 反映客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个饭店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。正确地掌握饭店状况为客房销售提供了可靠的依据,是前厅部的管理目标之一。要做好这一工作,除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通讯联络设备外,还必须建立健全行之有效的管理制度,切实做好与客房、销售、收银等部门之间的信息沟通工作。

(五) 提供各种前厅服务

作为对客服务的集中场所,前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服务部门,如电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、迎宾接站、物品转交、留言问讯服务等。这些众多工作内容构成了其直接对客服务的功能,其中有一些服务还担负着为饭店创收的任务。但是前厅部最主要的任务是通过日益完善的机制和管理将各种服务工作做好。前厅部的服务质量亦是其重要的考核内容之一。高质量的前厅服务能使客人对饭店的总体管理水平留下良好的、深刻的印象。因此前厅部的管理人员要在积极推销饭店产品的同时将自身所提供的各种服务的质量抓好,以圆满实现其服务功能。

(六) 建立客账

目前大多数饭店为了方便客人、促进消费,都已经向客人提供了统一结账服务。客人经过必要的信用证明,查验证件后,可在饭店营业点(商场部除外)签单赊账。前台收款处不断累计客人的消费额,直至客人离店或其消费额达到饭店政策所规定的最高欠款额时,才要求客人付款。要做好这项工作,必须注意建立客人账户、对客人消费及时认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。

客人账单可以在客人预订客房时建立(记入定金、预付款和信用卡号码),或在其办理入住登记手续时建立。建立客账的目的是记录和监视客人与饭店之间的财务关系,以免饭店发生经济上的损失。建立正确的客账还可以提供客人以往消费和客人信用的资料,以保持饭店良好的信誉及保证饭店应有的经营效益。

(七) 结账离店

客人离店前,应核查其账单。客人要办理离店手续时,应将账单交给客人,请客人检查。离店手续办理完毕,前台应按程序与有关部门进行及时的沟通。

做好客人离店工作是十分重要的。客人住店期间,全体员工千方百计地提供优质服务,如果在最后一刻,由于某一环节上的疏忽,而使客人对饭店的美好印象受到损害,那是十分令人遗憾的。让客人心满意足地离去是饭店的目标,满意而归的客人很可能成

为饭店的回头客，饭店的良好声誉很大程度上取决于常客的间接宣传。

（八）建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，因而自然就成为饭店对客服的调度中心及资料档案中心。大部分饭店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案记录了饭店所需要的有关客人的主要资料。这些资料是饭店给客人提供周到的、具有针对性服务的依据，同时也是饭店寻找客源、研究市场营销的信息来源，所以必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。



读 一 读

熟悉的胡萝卜汁

“几年前，我和香港 Regent 饭店总经理 Rudy Greiner 一起用餐时，他问我最喜欢喝什么饮料，我说我最喜欢喝胡萝卜汁。大约六个月以后，我再次在 Regent 饭店做客。在冰箱的房间里，我发现了一大瓶胡萝卜汁。十年来不管什么时候住进 Regent，他们都为我备有胡萝卜汁，最近一次旅行中，飞机还没在启德机场降落，我就想到饭店里等着我的那杯胡萝卜汁，顿时满嘴口水。十年间尽管饭店的房价涨了三倍多，我还是住这个饭店，就是因为他们为我准备了胡萝卜汁。”

资料来源：世界经理人文摘。

（九）辅助决策

前厅部处于饭店业务活动的中心地位，每天都能接触到大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等。因此，前厅部应当充分利用这些信息，将统计分析工作制度化和日常化，及时将有关信息整理后向饭店的管理机构汇报，与饭店有关部门沟通，以便其采取对策，适应经营管理上的需要。为了起到决策参谋的作用，前厅部还应当将有关市场调研、客情预测、预订接待情况、客史资料等收存建档，以充分发挥这些原始资料的作用，真正使前厅部成为饭店收集、处理、传递和储存信息的中心。前厅部的管理人员还要亲自参与客房年度销售预测，进行月度、年度销售统计分析，向总经理提供有价值的参考意见，并亲自检查各类报表和数据，通过掌握大量的信息来不断改善本部门和饭店的服务工作，提高前厅部的管理水平。

从上面介绍的九项功能中可以看出，前厅部是饭店的营业中心、协调中心和信息中心，它在饭店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述九项功能是否正常发挥作用密切相关，特别是与首要功能——销售客房有关，也就是与饭店的经营效益有关。因此，在日常的运转与管理中，前厅部必须重视以上九方面功能的正常发挥。

四、前厅部人员基本素质

前厅服务员是饭店形象的代表,是饭店各部门中素质最高的员工。他们身兼饭店的推销员、公关员、调解员、信息资料员以及业务监督员数职。饭店的成功经营与否,客人对饭店的印象甚至是否在本店留宿往往决定于饭店前厅服务员的素质。前厅员工的基本素质包括以下几方面。

(一) 仪表、仪态

前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响饭店的形象,关系到服务质量、客人的心理活动,甚至影响到饭店的经济效益。也就是说,饭店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象,从而觉得受到尊重并且感到能在这样的饭店里住宿是一种荣耀,因此愿意再次光临。优秀的前厅服务员,必须着装整洁、大方、面带微笑、主动热情、讲究礼仪、礼貌、彬彬有礼地接待客人。而且头脑反应灵敏、记忆准确、表情自然,能随时留意客人表情,注意客人动作,掌握客人心理。许多饭店规定:前厅服务员上岗前要洗头、吹风、剪指甲、保证无胡须、头型大方、化妆轻淡、不使用有颜色指甲油及浓味香水等。



图 1-1 前厅服务员的仪表、仪态



图 1-2 前厅服务员的仪表、仪态

(二) 语言

前厅服务员不仅应有良好的仪容、仪表,而且必须具备优美的语言,令人愉快的声调和灵活策略的语言技巧。这样,前厅的服务就显得生机勃勃。前厅服务员必须掌握一两门外语的基本会话,发音标准,表达准确。

(三) 行为举止

优秀的前厅服务员,应该做到站立标准、行为规范、举止大方。站立服务时,身体重心应在双脚之间,双脚与肩同宽、自然分开,双眼平视前方,略微挺胸、收腹,双肩舒展,身体不倚不靠。这两年有些国内饭店在设计时为突出饭店的经营特色,提高档次,模仿一些国外著名饭店的“座位式前台”理念,一改常见的站立式前台服务模式,

让客人坐下来，同时前台接待人员也坐服务，显得颇有新意，也有亲切感。但是应该注意正确的坐姿，端坐时腰部直挺，胸前挺，双肩自然放松，坐在椅子三分之二部位，不要坐在椅子边沿，双腿并拢，不要把手插入衣袋，或双手相抱，不得在椅子上前俯后仰，摇腿、跷脚或跨在椅子、沙发扶手或桌角上。除站姿和坐姿外，在工作场所应尽量避免或克服不好的习惯动作。严禁在工作场所吸烟、嚼口香糖、吃喝、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手划脚等。

（四）业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、准确地按程序完成本职工作。工作的快速敏捷、准确无误也标志着饭店管理水平。任何业务操作失误，不仅会给饭店造成经济损失，更重要的是破坏了客人对饭店的总体印象。

（五）应变能力

应变能力是前厅服务员所应该具备的特殊服务技能与素质。因为客人来自全国各地或异国他乡，不同的生活习惯、不同的知识与修养令其具有不同的表现；饭店在经营中也会出现失窃、火灾以及账目失控等特殊的情况，前厅服务员只有具备应变能力，才能妥善处理好这些特殊问题。在任何情况下，前厅服务员都应沉着冷静，采用灵活多变的方法，处理好每件特殊的事件。



想一想

你该怎么办

西北地区某饭店的大门口，门童小赵和小高正忙碌地迎送客人。忽然，他们发现前面有一位汉子牵头一头驴子向饭店蹒跚走来。稍近一点，他们察觉这位男子是住店客人许先生，只见他迈着踉跄的步子，口中一个劲地嘟哝着：“我买了一头多好的驴子呵！牵到大堂溜达一圈，那就太棒了。”显然他酒喝得太多了。两位门童顿时意识到，若让驴子牵进大堂，后果将不堪设想。他们迅速交换了一个眼色，各自心领神会，立即一里一外分头“出击”。

请你和你的同桌一起想一想，假如当时是你们俩在值班你会怎么处理此事呢？

（六）诚实度

前厅服务员必须具有较高的诚实度。这一素质在饭店经营中已显得愈加重要。特别是在涉及到出纳工作及外币兑换工作时，前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律；在接待工作中，客人的优惠必须符合饭店的规定，绝对不能以工作之便，徇私舞弊。

（七）知识面

前厅服务员在业务中经常能碰到客人各种各样的提问。这些问题有时会涉及到政治、经济、旅游、风俗、文化以及有关饭店情况，前厅服务员只有具备较宽的知识面和