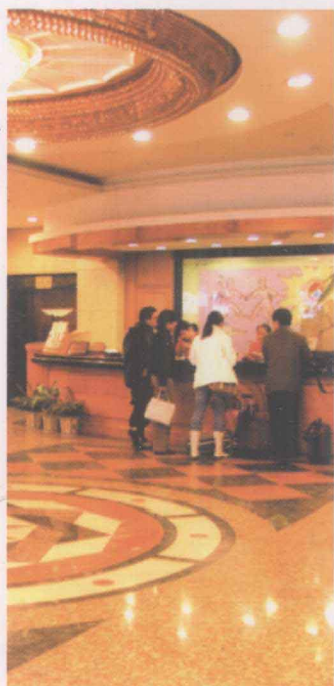


全国商贸类“十一五”规划应用型教材·旅游管理、酒店管理专业

旅游饭店 前厅服务与管理

周 丽 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press

全国商贸类“十一五”规划应用型教材·旅游管理、酒店管理专业

旅游饭店前厅服务与管理

主 编 周 丽

副主编 黄志刚 尹 奎

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游饭店前厅服务与管理/周丽主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2008
全国商贸类“十一五”规划应用型教材
ISBN 978-7-81134-280-2

I. 旅… II. 周… III. ①旅游饭店—商业服务—高等学校—教材②旅游饭店—商业管理—高等学校—教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 179096 号

© 2008 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

旅游饭店前厅服务与管理

周 丽 主编

责任编辑: 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

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行
成品尺寸: 185mm×230mm 17 5 印张 350 千字
2008 年 11 月北京第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-280-2

印数: 0 001—5 000 册 定价: 27.00 元

前 言

经过改革开放三十年的发展,中国饭店业经历了从小到大的过程,截至2007年底,我国共有星级饭店13 500多家,其中四星级以上饭店2 300多家,还不包括目前发展态势迅猛的经济型酒店。饭店业的高速发展,增加了社会就业的机会和空间,促进了国民经济的发展和人民生活水平的提高,但也不可避免地导致了从业人员尤其是专业人员短缺的现象。所以,如何顺应时代需求、满足旅游饭店业发展需要,培养面向服务一线的高素质、高性能、复合型人才,就成为高职旅游职业教育的首要任务。

《旅游饭店前厅服务与管理》是旅游饭店管理专业的一门核心专业课程,是培养学生特定职业技能的重要课程模块之一。为了培养学生良好的专业意识和较强的职业技能,适应未来工作岗位群的需要,体现高职教育“以就业为导向”的指导方针,本教材在设计过程中,以职业性、实用性、先进性、规范性为原则,吸收国内外有关前厅服务与管理的新知识、新技能,在理论知识够用的基础上,突出实践性,强调对学生分析问题、解决问题等能力的培养。

本教材内容包括七章,以客人在饭店的活动过程为线索,以工作过程为导向,按照“客人抵店前”、“客人抵店时”、“客人在店期间”、“客人离店时”、“离店结账后”等五个不同的阶段,设计教学内容,主要包括前厅部概述、客房预订、入住接待、前厅综合服务、离店结账、沟通协调与服务质量管理等理论知识与实践应用技能。在各个章节的设计中,分设了“学习目标”、“教学建议”等课前导读部分,旨在让教材的使用者能够明确各章节应掌握的知识和技能及相应的教与学的方法;“案例导入”环节通过与本章节有关的经典案例的描述与分析,提高学生的感性认知,增强学习兴趣;在涉及各部分具体内容时,配合相应的“案例链接”及“特别提示”等内容,进行深度拓展,突出职业特点;同时,各章节配备相应的“实训项目”,强化专业技能,提高学生的职业能力;“案例分析”和“综合训练”环节主要用于检测学生对知识和技能的掌握程度。本教材在编写过程中,尽可能突破

传统教材的理论性过强、学科性明显的特点，结合高职教育的特殊性和高职学生的学习特点，大量使用图、表、页面展现等形式，配合经典案例和实训项目，将知识与技能进行有机融合，培养学生良好的职业意识和专业技能。

本书由常州轻工职业技术学院周丽任主编，黄志刚、尹奎任副主编，具体分工是：第一章、第五章、第六章由周丽编写；第二章由尹奎编写；第三章由黄志刚编写；第四章、第七章由许艳编写；全书由周丽主审。在本书编写过程中，我们参考了国内外大量的文献著作和网站资料，还得到了许多饭店业内人士的支持，在此一并表示衷心的感谢。由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者和同行不吝赐教。

主编

2008年9月

目 录

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅的地位及工作任务分析	(3)
第二节 前厅的组织结构与岗位职责	(7)
第三节 前厅的环境和服务要求	(17)
第四节 前厅工作人员的素质要求	(32)
实训项目 1-1	(43)
实训项目 1-2	(44)
案例分析 1-1	(44)
案例分析 1-2	(45)
案例分析 1-3	(45)
综合训练	(46)
第二章 客房预订	(47)
第一节 房态及房价知识介绍	(48)
第二节 客房预订的方式和种类	(54)
第三节 客房预订程序	(59)
第四节 客房预订控制管理	(63)
第五节 婉拒与订房推销	(70)
第六节 客人抵店前的准备工作	(72)
实训项目 2-1	(74)
实训项目 2-2	(75)
实训项目 2-3	(76)
实训项目 2-4	(76)
案例分析 2-1	(77)
案例分析 2-2	(77)
案例分析 2-3	(78)
综合训练	(80)
第三章 入住接待服务	(81)
第一节 入住登记相关知识	(82)
第二节 客房的基本类型与客房分配	(91)

第三节 客房销售	(94)
第四节 入住接待程序	(104)
第五节 入住期间常见问题的处理	(108)
第六节 房态的显示与转换	(111)
实训项目 3-1	(113)
实训项目 3-2	(113)
实训项目 3-3	(114)
实训项目 3-4	(114)
案例分析 3-1	(115)
案例分析 3-2	(116)
案例分析 3-3	(117)
综合训练	(118)
第四章 礼宾综合服务	(119)
第一节 礼宾服务	(120)
第二节 金钥匙服务	(129)
第三节 问讯服务	(134)
第四节 电话总机服务	(141)
第五节 商务中心服务	(147)
第六节 商务楼层服务	(152)
实训项目 4-1	(158)
实训项目 4-2	(158)
实训项目 4-3	(159)
实训项目 4-4	(159)
实训项目 4-5	(160)
案例分析 4-1	(161)
案例分析 4-2	(162)
综合训练	(162)
第五章 离店结账服务	(163)
第一节 客账管理	(164)
第二节 离店结账服务	(171)
第三节 外币兑换服务	(185)
第四节 贵重物品的寄存与保管	(190)
实训项目 5-1	(195)
实训项目 5-2	(196)

案例分析 5-1	(196)
案例分析 5-2	(197)
综合训练	(198)
第六章 前厅部的沟通与协调	(199)
第一节 有效沟通的技巧	(200)
第二节 前厅与各部门的沟通协调	(206)
第三节 前厅部与客人的沟通协调	(213)
实训项目 6-1	(221)
实训项目 6-2	(221)
实训项目 6-3	(222)
案例分析 6-1	(222)
案例分析 6-2	(223)
综合训练	(225)
第七章 前厅服务质量控制与员工管理	(226)
第一节 前厅服务质量内涵	(227)
第二节 前厅部服务质量控制	(231)
第三节 前厅部的全面质量管理 (TQM)	(236)
第四节 前厅员工的招聘与培训	(243)
第五节 前厅员工的工作考评与激励	(257)
实训项目 7-1	(264)
实训项目 7-2	(265)
案例分析 7-1	(266)
案例分析 7-2	(266)
综合训练	(267)
参考文献与网站	(268)

第一章

前厅部概述

学习目标

◆ 知识目标

1. 熟悉饭店前厅部的主要机构和岗位设置
2. 明确前厅部在整个饭店中的重要地位和作用
3. 熟悉饭店前厅各岗位的工作职责
4. 了解前厅环境和布局的要求
5. 明确前厅工作人员应具备的素质要求
6. 熟悉客人在饭店的活动规律及前厅的主要工作任务

◆ 能力目标

1. 具备前厅服务人员的职业素质
2. 能在前厅服务中根据客人的要求, 提供相应的服务
3. 能够进行简单的前厅环境和服务设计

教学建议

为了加强对前厅环境、氛围与服务的理解, 在教学过程中, 可选择使用图片展示、影像资料、现场参观等不同的形式, 提高对前厅的感性认识, 加深对前厅重要性的认知, 为各章节的学习奠定基础。

案例导入 1 >>>

2006年5月17日, 李先生第三次入住某酒店。在前台入住登记时, 接待员小张认

出李先生是不久前入住过的客人，迅速从计算机中找出李先生的数据。像老朋友一样称呼李先生并欢迎他的再次光临，主动给以常客的优惠，快速办理入住手续，让李先生感到非常吃惊。次日早，李先生约了几个朋友到咖啡厅用早餐，餐厅服务员小张记得李先生曾经来吃过早餐，并从其朋友处得知其姓李，结账时便直接称呼李总，再次让李先生感到惊喜。李先生回到房间又一次发现客房服务员已为他准备好了自己喜欢的绿茶，并留下温馨提示且欢迎他再次入住酒店，让李先生感到再次的惊讶。

酒店的服务链条连接得如此娴熟，让李先生感到了无比的惊喜，在临走时他特意给饭店留言，表达了对饭店服务管理的万分满意，并表示自己以后没有理由不住该饭店。

案例导入 2 >>>

某酒店的总台，一位客人与服务人员关于现金寄存的对话。

“您有贵重物品和现金需要寄存吗”，办完入住手续，总台服务人员认真地询问面前的一位客人。

“好吧，现金这么多带在身上也不安全”，客人一边回答，一边从包里取出一沓现金，然后塞进服务员递给他的信封里。

服务员迅速地填写好有关表单，然后请客人在一张单据上签上自己的名字，而后再撕下一联交给客人，并说：“先生，请你保管好这一张凭证，来领取时要出示这一张的。”

客人似乎有点不放心地问：“到时候就凭这一张单据就可以领东西吗？”服务员微笑着回答：“那也不完全是，还要出示房卡和您本人的身份证。”

客人接着又问：“假如我的房卡、身份证连同这张单据一起被扒手偷走，他凭这些来领东西，你会给他们吗？”服务员一时怔住了，然后说：“怎么会全部丢失了呢，一般不会的吧。”

“那有可能，假如是那样的话，他凭这些来领，你会给他吗？”

“那我会认得你呀”，服务员被问急了，突然冒出这么一句。

不过，这位客人似乎有的是耐心，继续问道：“你会认得我，但是其他的服务员会认得我吗？或者说，我托别人带上全部证件来领，你们就会给他吗？”服务员哑然。

客人似乎更加放心不下，干脆把自己放进信封里的现金取了出来放回包里，然后说：“小姐，我不存了。”服务人员望着这位“多心”的客人背影直发呆。

【评析】两个不同的案例中，客人所产生的感受是完全不同的，前者是惊喜，后者是疑惑与不信任。客人的这种感受决定着他（甚至是他周围的人）是否会再次光临饭店。因而，对于前厅部而言，其服务与管理的好坏对整个饭店经营至关重要。

第一节 前厅的地位及工作任务分析

一、前厅部的重要地位与作用

前厅又常常被人们称作大堂，它通常设置在饭店入门处比较显著的位置，空间布局合理，环境布置优雅，风格类型不一，服务人员素质要求高，是一个饭店的门面。前厅部主要负责销售客房，组织接待，协调对客服务等，是体现饭店服务质量和管理水平的窗口。相对于整个饭店的对客服务而言，前厅部又是一个桥梁和纽带，一个“神经中枢”，扮演着极其重要的角色，起着不可替代的作用。

（一）前厅部是形成客人对饭店第一印象的重要所在

一位经常入住高星级饭店的客人曾经说过，从进入饭店的第一刻，他就能“嗅”得出饭店管理者的性质和特点，判断出是中国人还是外国人管理的饭店。而客人与饭店的第一接触往往都是从前厅部开始的，就如人际交往中的“第一印象”，客人与前厅部的第一次接触，决定着客人对饭店的最初印象，并影响着客人与饭店继续交往中的感受和判断。所以，前厅部应当充分认识到自身在整个饭店服务工作中所处的重要地位，提高对客服务质量和管理水平，塑造前厅部的良好形象。

（二）前厅部是饭店获得客源信息的重要渠道

饭店客源和市场信息的获得有多种渠道，比如餐饮部、客房部、销售部等，但从信息获得的广泛性和多样性来说，前厅往往是最为重要的部门，在整个协调对客服务中起着不可替代的作用。客人从预订开始，其信息就已经进入饭店的信息管理系统，这些信息为饭店以后的服务工作提供了便利和依据。随着客人在饭店消费活动的开展，客人的更多信息不断被获取和充实，动态、完善的客源信息库建立起来。由于现代信息技术在饭店业的广泛运用，客人的信息不仅在某一家饭店得到运用，受到重视，同样在集团饭店或连锁饭店中实现信息共享。

泰国曼谷东方酒店多年为被评为“全球十佳酒店”之首，其成功的秘诀在于“最大限度地展示东方的礼节和最大限度地利用西方的先进设备”。如果一位客人第二次到曼谷后没有入住东方酒店的话，酒店可以从机场电脑中征求客人下榻何酒店的信息资料里发现其住在哪一家酒店，并将此信息及时传递给相关部门，派人带着鲜花到客人所在的酒店拜访。曼谷东方酒店将客源信息的利用发挥到了极致，由此而“俘虏”了最多客人的心。

（三）前厅部是饭店业务活动的枢纽和中心

客人与饭店的接触从前厅开始，又从前厅结束，其在店期间的诸多活动都与前厅发

生直接而密切的关系。从客房预订、抵店前的准备、到店时的接待、离店时的服务及离店后后续工作的各个环节中前厅部各员工都在为客人提供各种相应的服务。同时,前厅部的服务工作又不是孤立进行的,它以客人的需求满足为中心,与餐饮部、客房部、财务部等各部门协调一致,为客人提供高效、快捷的服务。

一对中年夫妇从内地到深圳旅游,并买了一箱荔枝带回房间。门童小张看到后婉言告诉客人,如果将荔枝带入房间会招来一些小虫子,对他们的生活带来影响。客人觉得小张说得有道理,但不知应如何处理这一箱荔枝。小张将情况向值班主管作了汇报,在主管的安排下将客人的荔枝放入西餐厅的冰箱中保存,每天由送餐部将荔枝洗干净后送到客人房间。客人对饭店的做法非常满意,对这种个性化的服务予以高度评价。再如前厅部与客房部之间是业务联系最为密切的部门,前厅部任何一个房态的变化或者接待信息都直接影响到客房部各项接待工作的正常进行。因而,前厅部应当及时将各种信息传递到客房部,相互协调完成对客服务工作。

二、前厅部的工作任务

前厅位于饭店接待服务的“第一线”,它在整个饭店的运营过程中起着不可替代的作用,肩负着重要的接待任务。

(一) 销售客房

这也是前厅部最为重要的任务。前厅所做的一切都是为了满足宾客的需求,实现饭店经营管理的目的。客房作为饭店提供给客人的主要产品,其收入也是饭店收入的主要来源之一,客房出租率的高低和客房出租的类型直接影响到饭店的收益。我国饭店业中客房盈利水平一般都在50%以上,甚至达到70%。因此,前厅部不仅应有良好的服务意识,而且要有强烈的经营意识,通过多种手段提高客房销售能力,吸引宾客入住,带动客房及相关服务产品的消费。

(二) 组织接待

前厅作为客人的集散中心,需要为客人提供大量的接待服务工作,如预订、迎送宾客、入住登记、问讯、贵重物品寄存、委托代办、商务服务、投诉、留言等。

(三) 调度业务,协调服务

作为饭店的“神经中枢”,掌握大量的客源信息,为了保证客人对服务工作的满意度,提升饭店的服务和管理水平,前厅部前厅部需要有效协调各部门,共同完成对客服务工作。

(四) 房态控制

正确的房态信息是客房销售和客房服务的前提,前厅部需要经常与客房部进行核实保证当前房态显示的准确性。

（五）客账管理

客人入住后饭店应及时为客人建立消费账户，核算和管理客人在店期间的消费状况，根据规定及时回收账款，保证饭店营业收入，避免出现“跑账”、“漏账”现象。同时负责编制各种会计报表，及时反映饭店的经营状况。

（六）建立客史档案

客史档案的建立及运用可以使饭店有针对性地开服务工作，提高工作效率和营业收入。对于饭店的常客和VIP（Very Important Person，贵宾）客人，其客史档案的价值就更大。当然，一个完整的客史档案有时需要各部门的共同努力来完成。

三、前厅部业务流程和工作内容描述

前厅部作为一个综合性的服务部门，具有客我“高接触”的特点，其业务涉及的范围广、内容杂、工作量大、安全性强，稍有不慎就有可能对客人或饭店造成不利影响，从上述几个案例中，我们可以清晰地认识到这一点。因此，有必要根据客人在饭店内的消费活动规律具体分析前厅部的的主要内容。

（一）客人抵店前

此阶段属于售前阶段，其工作流程如图1-1所示。

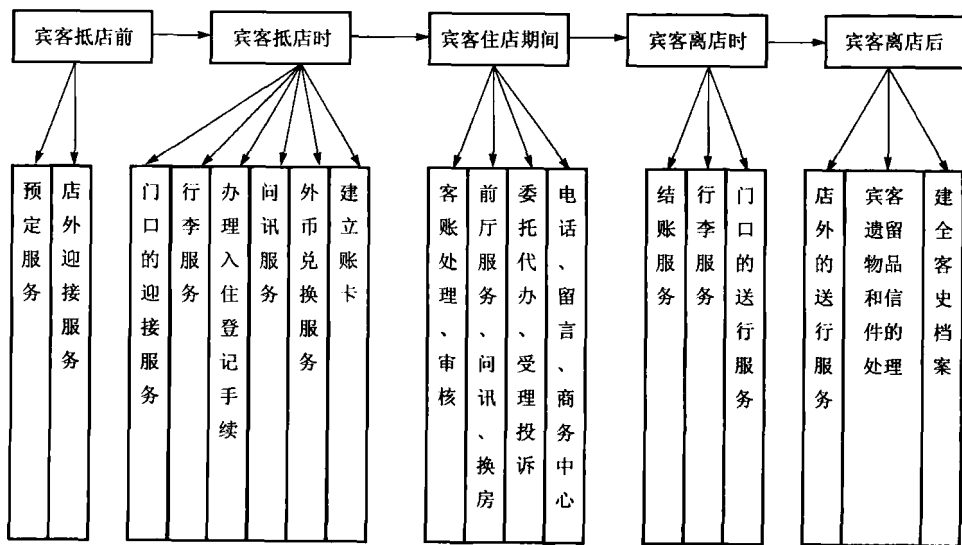


图1-1 前厅部工作流程

前厅部的主要任务包括以下几个方面：

- (1) 广泛收集市场信息, 进行市场定位, 确定本饭店的主要消费群体。
- (2) 有针对性地开展各种营销活动, 吸引目标消费群的注意, 提高市场知名度, 扩大饭店产品在目标消费群中的影响力, 争取市场份额。
- (3) 充分利用包括网络在内的多种渠道销售饭店产品。
- (4) 客人通过不同的渠道预订客房, 与饭店发生联系。
- (5) 预订处认真处理客人的各种订房情况, 按规定办理各种预订手续, 做好预订资料的收集与保存。
- (6) 对预订过程中发生的各种变更进行更新, 并与客人进行沟通和确认, 确保客人订房信息的准确度。
- (7) 将客人抵店前的信息传递到各部门, 尤其是 VIP 客人的抵店信息, 以便各部门做好接待前的准备工作。
- (8) 做好客人抵店前的各种准备, 如表格、用具、横幅、标语等, 提高接待服务效率。
- (9) 饭店代表根据客人预抵店信息到机场、车站、码头等地迎接客人到达, 并提供行李服务及相关的情况介绍。

(二) 客人抵店时

此阶段是客人在店消费的开始。前厅部的相关工作如下:

- (1) 门童在店门前迎候客人, 做好车辆的指挥与疏导工作。
- (2) 行李员负责客人的行李搬运与看管, 引领客人到前台办理入住登记手续。
- (3) 前台接待人员礼貌热情问候客人, 询问并确认客人有无预订。
- (4) 根据客人的要求合理分配房间。
- (5) 向临时抵店没有预订的客人推销客房。
- (6) 办理客人的入住登记手续, 分发钥匙和房卡。对于有预订的客人可提前做好入住的相关工作。
- (7) 行李员带客进房, 向客人介绍客房的设施设备及饭店的服务项目和营业时间等。
- (8) 接待处将客人住店的相关信息传递给总机、房务中心、问讯处等部门。
- (9) 接待处变更房态, 保持房态的正确性。

(三) 客人住店期间

此阶段客人将进行各种店内消费, 也是饭店对客服务的最重要阶段, 需要各部门间的沟通协调, 共同做好各项对客服务工作。前厅部的主要工作任务是:

- (1) 接待处负责处理客人的换房、提前和延期离店、房态的调整与核对等日常工作, 并协调餐饮、客房、财务、安保等各部门的对客服务工作。

- (2) 问讯处负责回答客人的问讯、留言、邮寄、委托代办等服务。
- (3) 前台收银处为客人提供贵重物品寄存、外币兑换、客账累计、客账查询等服务。
- (4) 商务中心为客人提供上网、传真、打印、复印、翻译、票务等服务项目。
- (5) 礼宾处为客人提供租车、客人邮件递送、店内公共场所寻人服务。
- (6) 电话总机为客人提供电话转接、问讯、留言、投诉、叫醒等服务项目。
- (7) 大堂副理负责受理客人的投诉，维持大堂良好的接待氛围。

(四) 客人离店阶段

此阶段前厅的主要任务是为客人办理好离店时的退房手续以及宾客行李的运送服务工作。具体包括以下几个方面的内容：

- (1) 前厅将客人离店信息通知各相关部门，做好客人离店前的准备工作。
- (2) 收银处准备好客人在店期间的消费账单，帮助客人查询，办妥结账手续。
- (3) 礼宾处行李员为客人提供离店前的行李服务。
- (4) 接待处及时更新房态，保持房态正确。
- (5) 门童店门口礼貌送别客人，为需要用车的客人提供帮助。
- (6) 收银员完成营业收入的夜间审核。

(五) 客人离店后

客人的离店并不意味着服务的结束。前厅在客人离店后还应建立补充完善客史档案，为下一次的接待服务做好准备。此阶段主要包括以下几方面工作：

- (1) 饭店代表到机场、车站、码头等地送别客人。
- (2) 大堂副理将宾客意见征询表、宾客投诉处理情况及宾客所提出的其他意见和建议进行汇总、分析、整理，分呈各部门。
- (3) 处理好宾客离店后的物品转交及遗留物品事项。
- (4) 完善和健全客史档案，尤其是VIP客人和常客，以便以后有针对性地开展服务工作。
- (5) 维系良好的客户关系，经常与客人保持联络，做好推销工作。

第二节 前厅的组织结构与岗位职责

设置合理的组织结构与划分明确的岗位职责是保证组织正常运转的前提。对于前厅部而言，其组织机构的设置应当根据饭店的规模、性质、接待特点、地理位置及管理方式等因素综合考虑，防止出现机构重叠臃肿、人浮于事的现象。同时，各部门之间应做到任务明确、分工协作、统一指挥。

一、前厅的组织结构

(一) 大型饭店前厅部组织结构

大型饭店前厅部的组织结构健全、分工明确、级层清晰，一般设有部门经理、主管、领班、普通员工四个级层，分设预订（Reservation）、接待（Reception）、问讯、礼宾、收银、商务中心、商务楼层等对客服务岗位。图 1-2 为常见的大型饭店前厅组织结构示意图。

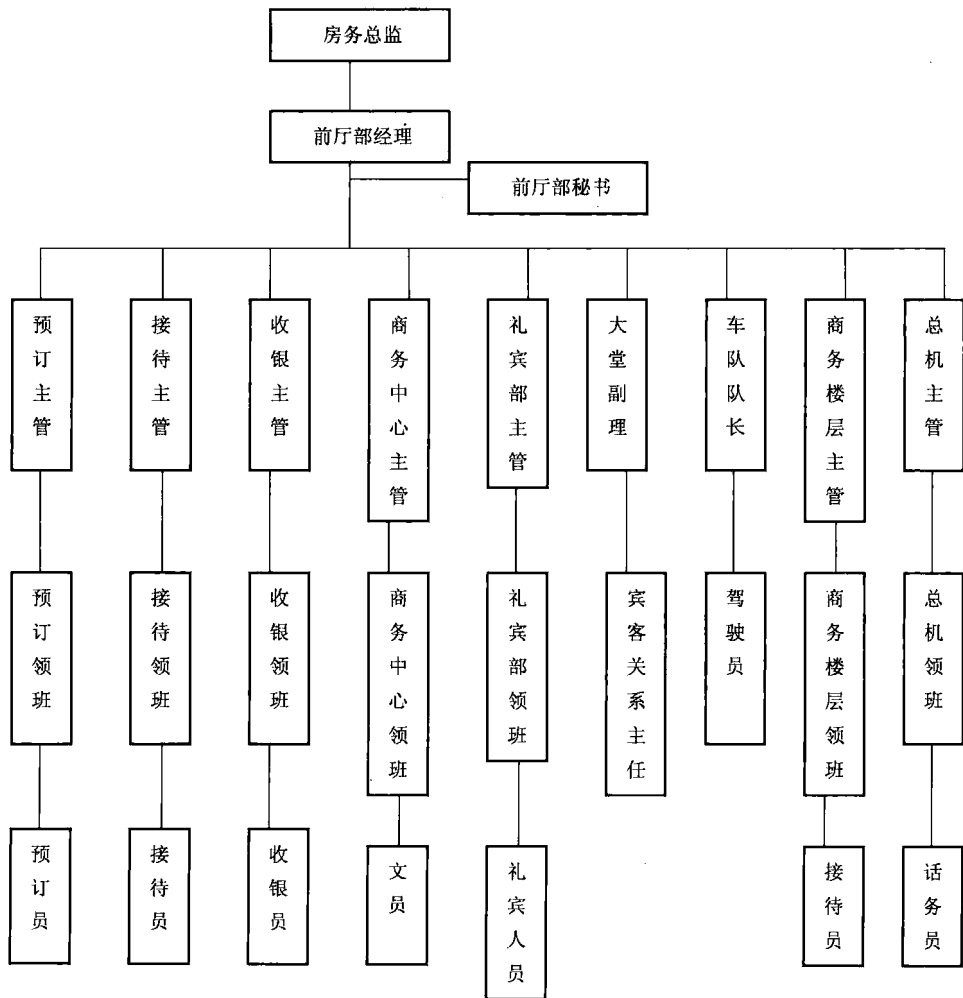


图 1-2 大型饭店前厅部组织结构图

(二) 中型饭店前厅部组织结构

与大型饭店相比,中型饭店的前厅组织结构有所减少,一般为部门经理、主管(或领班)、普通员工三个级层,但职能完备,满足接待服务的需要。图1-3为常见的中型饭店前厅组织结构示意图。

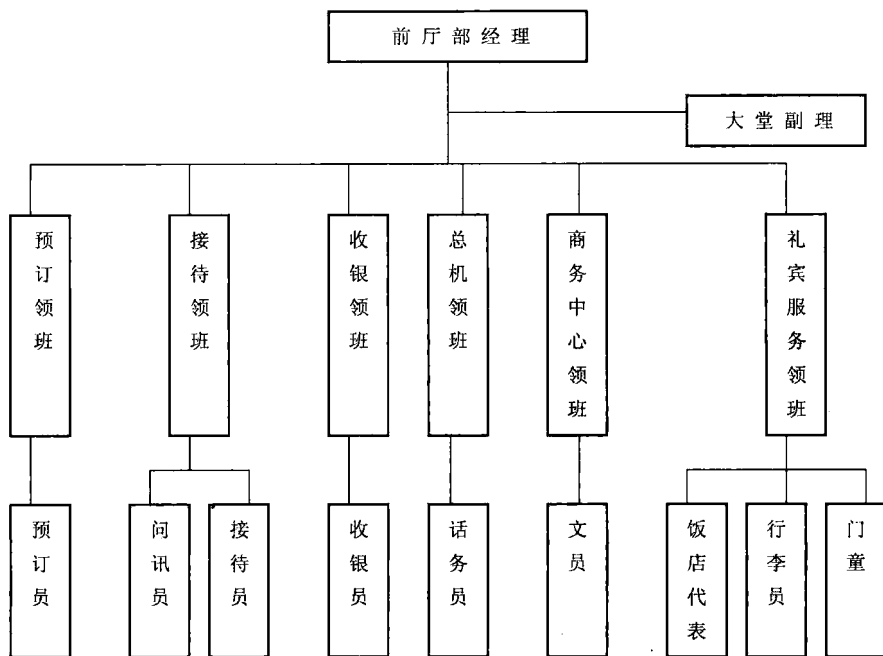


图 1-3 中型饭店组织结构图

(三) 小型饭店前厅组织结构

小型饭店一般不单独设立前厅部,往往将前厅纳为客房部统一管理,为客房部的一个服务分支机构,负责预订、接待、问讯、收银、电话等对客服务,通常设立领班和服务员两个级层,其组织结构如图1-4所示。与大中型饭店相比,小型饭店前台的工作人员往往是一人身兼多职,综合完成前台的接待服务工作。比如现代经济型酒店的前台服务人员就是明显的例子,如家酒店作为中国知名度最高的经济型酒店的连锁品牌,为降低其运营成本,剔除了传统星级酒店过多的豪华装饰和娱乐设施,采用扁平式组织结构,单店的组织结构只有店长、店长助理、值班经理、领班和服务员五级,不设部门经理和主管。