



高职高专旅游管理专业规划教材

前厅、客房的 服务与管理

陈雪琼 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



高职高专旅游管理专业规划教材

前厅、客房的服务与管理

主编 陈雪琼

参编 武瑞营 陈咏梅 张玉改

刘金阳 石建辉



机械工业出版社

本书分为前厅、客房和管家部三部分,根据服务过程的特点,结合高职学生掌握知识的需要,将每个部分按概述、服务技术、服务技巧和管理逐层阐述。概述部分主要介绍前厅、客房、管家部的基本知识;服务技术部分主要介绍前厅、客房和管家部的服务技术及技术要求;服务技巧部分主要介绍如何根据不同场所、时间段和客人的特点,灵活运用服务技术服务于客人;管理部分主要介绍前厅和客房部基本的管理方法和手段。这种逐层深入的阐述方式有利于学生吸收和掌握知识,并能区分服务技术和服务技巧,提高接待水准。另外,本书为突出最主要的知识点,将一些内容放到章节后面的相关链接,学生可根据对内容的理解状况,选择阅读链接部分的补充说明;本书还附设实训操作,以便老师能结合上课内容,让学生进行实际操作,以提高学生动手能力;本书还增加了相关的网址、案例,以供学生进一步加深对相关知识的理解。

图书在版编目(CIP)数据

前厅、客房的服务与管理/陈雪琼主编. —北京:机械工业出版社, 2004.7
高职高专旅游管理专业规划教材
ISBN 7-111-14366-3

I. 前... II. 陈... III. 饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 036223 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)
策划编辑:曹俊玲 李超群 责任编辑:边 萌 徐永杰
版式设计:霍永明 责任校对:李汝庚
封面设计:饶 薇 责任印制:闫 焱
北京瑞德印刷有限公司印刷·新华书店北京发行所发行
2004 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
1000mm × 1400mm B5 · 11.875 印张 · 430 千字
定价:29.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话(010) 68993821、88379646
封面无防伪标均为盗版

前 言

前厅客房的服务与管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性较强的旅游高职专业课程。在教学过程中,既要强调学科的科学性,又要注重实践应用中的实用性和科学性;在内容的编写中,不仅需要满足前厅与客房管理日趋先进的要求,又要满足前厅与客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求;不仅要在理论上能对前厅与客房管理进行指导,而且要在技术和方法上能适应现代饭店前厅与客房的实践需要。在这种指导思想下,我们参考与借鉴了众多国内饭店业界成功的经验和众多专家、前辈的研究成果,并根据十几年来教学和实践经验,编著了《前厅客房的服务与管理》一书,以满足高职专业教学和饭店业界管理实践的需要。

本书分为前厅、客房和管家部三部分,根据服务过程的特点,结合高职学生掌握知识的需要,将每个部分按概述、服务技术、服务技巧和管理逐层进行阐述。概述部分主要介绍前厅、客房、管家部的基本知识;服务技术部分主要介绍前厅、客房和管家部的服务技术及技术要领;服务技巧部分主要介绍如何根据不同场所、时间段和客人的特点,灵活运用服务技术服务于客人;管理部分主要介绍前厅和客房部基本的管理方法和管理手段。这种逐层深入的阐述方式有利于学生吸收和掌握知识,并能区分服务技术和服务技巧,提高接待水准。另外,本书为突出最主要的知识点,将一些内容放到章节后面的相关链接,学生可根据对内容的理解状况,选择阅读链接部分的补充说明;本书还附设实训操作,以便老师能结合上课内容,让学生进行实际操作,以提高学生动手能力;本书还增加了相关的网址、案例,以供学生进一步加深对相关知识的理解。

本书由陈雪琼主编。参加编写的人员有陈雪琼(第一、六、八至十三章和所有章节表单操作部分),武瑞营(第二、七章),陈咏梅(第三章),

张玉改（第四、五章），石建辉（第十四章），刘金阳（第八、十五、十六章）。

由于编者水平有限，错误之处在所难免，敬请读者不吝赐教。

陈雪琼

目 录

前言

第一篇 前厅的服务与管理

第一章 前厅概述	3	第一节 客房合理安排的途径	41
第一节 前厅部的目标与任务	3	第二节 入住登记的准备工作	43
第二节 前厅部的组织机构与 运作流程	4	第三节 登记开房	44
第三节 前厅部的主要部门	8	第四节 住宿条件的变更	49
第四节 前厅部人员工作班次 及素质要求	9	第五节 前厅的报表	50
思考与练习	9	思考与练习	51
相关链接	9	相关链接	51
案例	13	案例	54
第二章 预订	15	实训	55
第一节 预订的意义和任务	15	第四章 礼宾服务	58
第二节 预订的渠道、方式及 种类	16	第一节 金钥匙	58
第三节 预订的程序	21	第二节 迎送宾客服务	59
第四节 团队预订	26	第三节 行李服务	63
思考与练习	28	第四节 其他服务	70
相关链接	28	第五节 客史档案	73
案例	31	思考与练习	75
实训	33	相关链接	75
第三章 接待	40	案例	77
		实训	79
		第五章 问讯	86
		第一节 情报信息服务	86

第二节 查询服务	88	思考与练习	125
第三节 留言服务	90	相关链接	125
第四节 邮件服务	91	案例	126
第五节 客房钥匙控制	92	实训	127
第六节 商务中心服务	94	第八章 前厅服务技巧	131
思考与练习	97	第一节 预订中特殊情况的	
相关链接	97	处理	131
案例	98	第二节 接待中特殊情况的	
实训	100	处理	136
第六章 总机服务	105	第三节 销售技巧	142
第一节 总机房的设备	105	第四节 收银中特殊情况的	
第二节 总机服务程序	105	处理	146
思考与练习	110	第五节 投诉处理	151
相关链接	110	思考与练习	153
案例	111	相关链接	153
实训	113	案例	154
第七章 收银	117	实训	156
第一节 客账记录的要求	117	第九章 前厅管理	159
第二节 客账结算方式	119	第一节 收益管理	159
第三节 离店结账的基本程序	120	第二节 沟通管理	160
第四节 外币兑换业务	121	第三节 安全管理	165
第五节 贵重物品的寄存与		思考与练习	167
保管	122	相关链接	167
第六节 夜间审核	123	案例	168

第二篇 客房的服务与管理

第十章 客房概述	173	第二节 对客服务的内容和	
第一节 客房部的组织机构	173	程序	189
第二节 客房部业务分工	173	思考与练习	203
第三节 客房部的总体运作	175	相关链接	204
第四节 客房部与其他部门		案例	207
之间的关系	175	实训	211
思考与练习	180	第十二章 客房清扫服务	215
相关链接	180	第一节 客房清扫的准备	215
案例	184	第二节 客房清扫的基本方法	218
第十一章 对客服务	186	第三节 客房的日常清扫	220
第一节 对客服务的两种模式	186	思考与练习	228

相关链接	229	案例	254
案例	231	实训	256
实训	233	第十四章 客房部的管理	257
第十三章 客房的计划卫生	243	第一节 人力资源管理	257
第一节 计划卫生的意义	243	第二节 安全管理	269
第二节 计划卫生的内容	244	第三节 控制管理	279
第三节 客房设备的保养与 清洁	246	第四节 沟通管理	283
第四节 客房消毒工作	250	思考与练习	286
思考与练习	253	相关链接	287
相关链接	253	案例	290
		实训	292

第三篇 管家部业务

第十五章 管家部概述	297	第十六章 管家部的清洁 技术	341
第一节 管理部的职责范围和 业务	297	第一节 清洁操作规程	341
第二节 清洁剂	298	第二节 污渍的去除技术	346
第三节 清洁设备	306	第三节 几种主要的清洁技术	350
第四节 硬表面	315	第四节 防疫	355
第五节 地面材料	322	思考与练习	357
第六节 墙面材料	333	相关链接	357
思考与练习	336	案例	359
相关链接	336	实训	362
案例	337	参考文献	371
实训	339		

第一篇

前厅的服务与管理





第一章 前厅概述

学习目标 通过本章的学习,要求学生了解和掌握以下主要内容:

- ▲了解前厅部的主要作用
- ▲了解前厅部的组织机构和功能
- ▲掌握前厅部的运作流程

在饭店发生的每一件事情都以这样或那样的形式影响着前厅部的服务工作。前厅部工作人员与每一位迁入和迁出饭店的客人进行接触、交谈,为他们热情服务,客人对前厅部服务的直接要求和通过其他部门的间接要求形成了总服务台繁忙的接待和处理客人要求的日常工作。来访客人要会见下榻在饭店的客人或他的亲友也要与前厅部联系、接触;当客人在餐厅遇到问题或是需要兑换零钱时,他们也要来到前厅部;当然,饭店管理层要澄清客人的问题或有关事宜也要通过前厅部。

因此,无论饭店规模多大,档次多高,前厅部总是饭店客人活动的中心,它总是被安排在饭店内最显眼处,成为饭店客人踏入饭店首先接触的部门,也是客人离店时迈出的最后场所。故前厅部工作的好坏,不仅直接影响客房出租率和经济收入,而且也反映出一家饭店的工作效率、服务质量和管理水平的面貌,它是现代饭店管理的关键部门。

另外,前厅部的功能还体现在它是饭店的档案中心,每位客人通过它办理登记入住手续,饭店通过它为客人提供账单服务、资料信息的查询,前厅部顺理成章地成为客人的传声筒及传播站。

综上所述,我们把设在饭店前厅负责销售饭店服务、组织接待工作、调度业务经营以及为客人提供订房、登记、行李、电话、退房等各项服务,为饭店各部门提供信息的综合性服务部门叫做前厅部。

第一节 前厅部的目标与任务

前厅部的目标是,尽最大可能推销饭店客房及其他相关产品,并协助饭店各部门向客人提供满意的服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。具体地讲,前厅部有以下8项主要任务。

1. 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前,我国饭店业有相当数量的客房赢利,占整个饭店利润额的50%以上。前厅部推销客房数量的多少、达成价格的高低,不仅直接影响着饭店的客房收入,而且住客人数的多少和消费水平的高低也间接影响着饭店餐厅、酒吧及长途电话等业务收入。

2. 掌握房间状态

前厅部必须在任何时刻都能正确地显示每个房间的状态——出租房 (Occupied)、走客房 (V/D)、封闭房 (Out-of-order)、待售房 (Vacant) 等,为客房销售和分配提供可靠的依据,而这必须依靠与客房部 (House Keeping) 时刻保持密切的联系来完成。

3. 准确入账

前厅部除必须在客人预订客房时 (记入定金或预付款),或在客人办理入住登记手续时建立正确的客账之外,还应及时、准确地将客人的各项费用 (如折让、房价、餐费、长途电话费、洗衣费等) 入账。

4. 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、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房退房、配发钥匙等各项服务。

5. 与其他部门进行联系、沟通、协调、配合

前厅部要向有关部门下达各项业务指令,然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题,联络各部门为客人提供优质服务。

6. 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整、最准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

7. 建立客史档案

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,是记录饭店所需要的有关客人的主要资料,这些资料是饭店提供有针对性的服务、研究市场营销的主要依据。

8. 对外沟通,进行业务联络

前厅部还应同旅行社、外部订房机构、外国大使馆、机场、车站等保持经常性的联系、沟通,以便保证客源的稳定和业务的开展。

第二节 前厅部的组织机构与运作流程

一、前厅部的组织机构

前厅部的组织机构用来分清各部门中的上下级关系和工作间的联系。一个

精心设计的前厅组织机构加上明确的目标和策略,以及工作班次的安排、岗位职责会使员工和宾客获得高度的满意。

当然,前厅部的岗位设置没有行业的统一标准,各饭店应根据需要进行相应的设置。随着饭店的技术和客人需求的变化,前厅部组织机构设置的形式还会发生相应的变化。目前一些饭店为提高客户关系管理水平,已对前厅部组织机构图进行了调整,如增设客户关系部,增加对客接待服务的层次,以达到一对一的服务,或以更可能多的渠道与客人沟通。图 1-1 所示的机构图仅供参考。

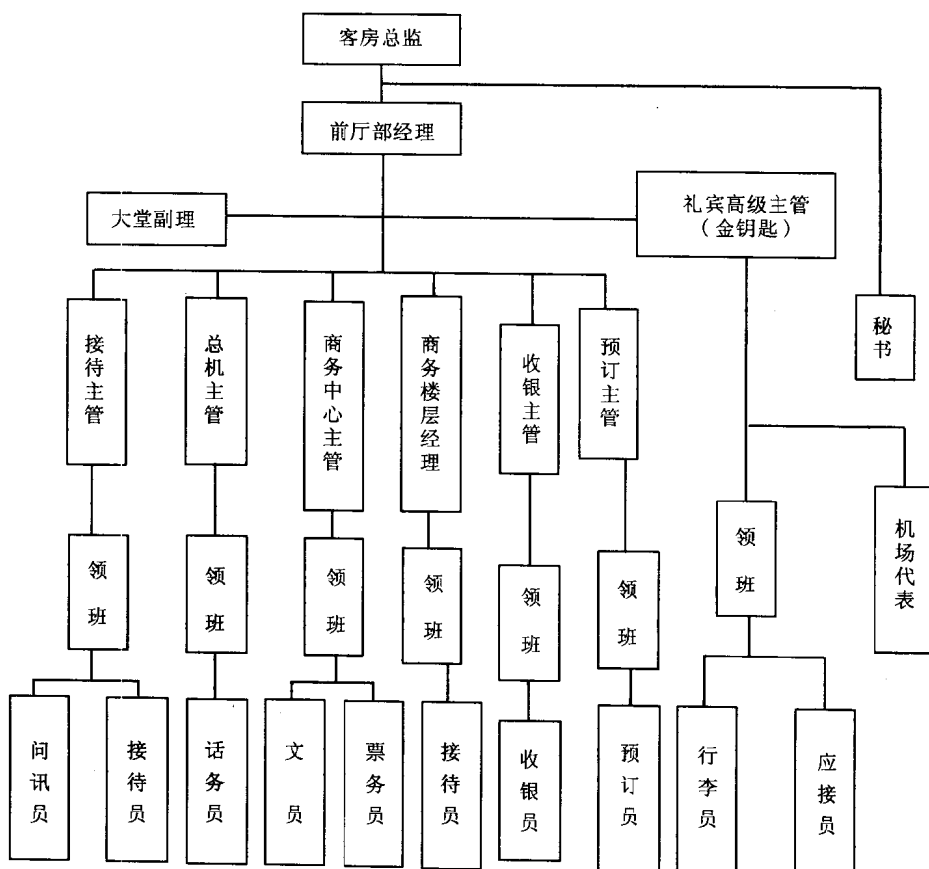


图 1-1 前厅部的组织机构图

二、前厅部的运作流程

前厅部的员工需要了解宾客居住期间所有阶段发生的对客服务和宾客账目

有关的活动，他们如能清楚地了解饭店的业务流程，就能根据宾客的需要提供高效的服务，如图 1-2 所示。

一般而言，业务流程可以分成对客服务的四个阶段：抵店前、抵店、住店和离店。

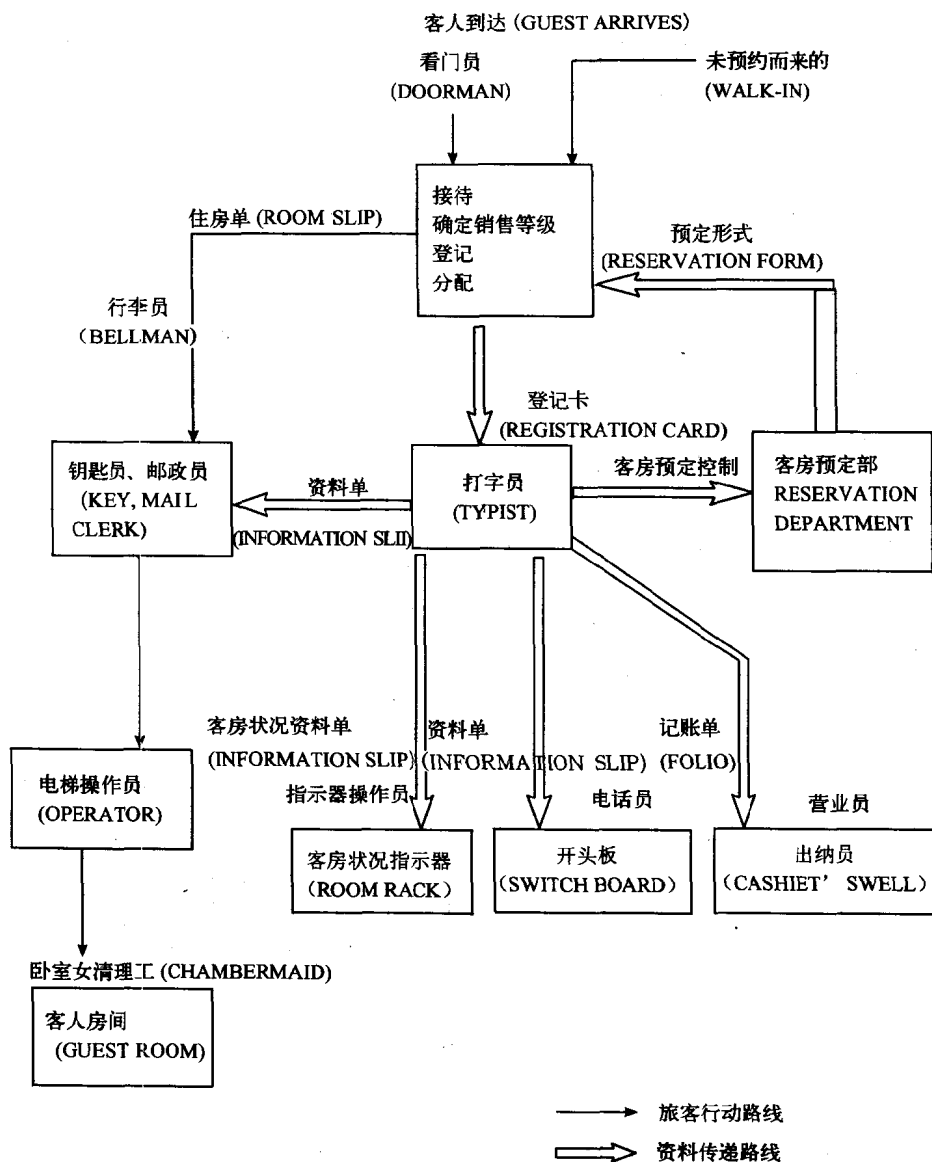


图 1-2 前厅部运作流程图

(1) 宾客抵店前 宾客选择饭店,发生在对客服务流程抵店前这一阶段。宾客的选择结果反映了许多方面的因素,有上次住店的感受,广告宣传,公司的有关促销政策,旅行社、朋友和同事的推荐,饭店的位置或口碑,常客计划,以及对饭店或所属连锁品牌的期望等。另外,办理订房是否容易,预订员如何介绍饭店设施、房价和对客服务内容,这些因素也影响宾客的决定。

预订员必须快速、准确地回答订房要求。正确处理订房信息对一家饭店至关重要。有效的程序能使预订员有较多的时间用于捕捉必须的信息,更好地介绍饭店的服务。如果一个订房要求与预订系统显示的可售房信息吻合,那么这个订房要求就能被接受,同时,预订员要为客人建立起一份电子订房记录。通过对一个预订记录的确认,饭店可以验明宾客对客房的要求和其他个人信息,并使宾客了解到他的要求已被接受。根据预订阶段收集到的信息,饭店的管理系统可以自动完成入住前的一系列工作,包括自动按要求排房和定价,并在办理入住登记前就建立起一份宾客的电子账单。

(2) 宾客抵店 抵店阶段包括入住登记和安排客房。宾客到达后,总服务台接待员应确认宾客的预订情况。如已经办理了订房手续的,则宾客登记表已准备好;如宾客未办订房,则前厅员工应积极推销客房。

填完登记表后,总服务台接待员应把注意力转移到确定宾客的付款方式上来。饭店客账处理过程在于捕捉信息,以弄清宾客会以何种方式来支付所得到的服务。在确定宾客付款方式和离店日期后,登记工作已经完成,可以发给宾客房门钥匙,允许宾客自己进房或由大厅行李员引领进房。当宾客进入客房,那么住店阶段就开始了。

(3) 宾客住店 在住店阶段的对客服务中,总服务台负责提供信息和满足宾客需求。前厅应通过及时、正确地回答宾客的问题,从而使宾客获得最高的满意度。饭店必须了解宾客的不满才能发现并解决问题。在住店阶段,宾客与饭店之间会发生多种多样的财务账单,这些财务记录大部分通过饭店管理系统的记录和审计功能自动地登入到收银部。

(4) 宾客离店 在办理离店手续的过程中,宾客退出客房,收到一份准确的结账单,交还房门钥匙,离开饭店。宾客一旦办理离店手续,前厅信息系统会自动更换使客房处于可出租房状态。

在办理离店手续的过程中,前厅员工要弄清宾客在店期间是否满意,并设法促使宾客能再次光顾(或选择同一连锁集团的饭店)。饭店了解的宾客信息越多,饭店就越能更好地了解宾客的需要从而为宾客提供服务,并能制定出相应的市场策略,提升经营业绩。另外,使宾客带着对饭店的美好印象离开是十分重要的。饭店管理系统要利用入住登记的记录自动生成一份客史档案。宾客

结账离店后,前厅部应对宾客住店期间的资料进行分析,以便回顾经营过程,找出问题所在,确定需要采取的措施,以及预测业务发展的趋势。

第三节 前厅部的主要部门

1. 预订处

预订处主要负责未来客人和目前客人的客房预订,做好饭店所有客房的占用和使用情况登录工作,以便保证未来不出现超额预订出租客房的现象。另外,当大型团队租用客房在饭店下榻时,预订部必须与销售部保持密切的联系。

2. 接待处

接待处肩负着客人的迎送接待、客人的下榻和开房登记以及客人的结账等任务。

3. 问讯处

问讯处需回答客人有关饭店服务的一切问题及饭店外的交通、旅游、购物等内容的询问,代客对外联络(主要是指机场、车站、游览点等代办服务事项)、代客保管钥匙和贵重物品、处理客人信函和会客服务、通知客人电报电话等。

4. 行李处(礼宾部)

恭候和带领客人到总服务台办理登记手续;护送客人去房间;带领客人前去服务台办理离店结账手续;安排好离店客人的交通,使客人感到服务热情、周到、惬意。

5. 电话总机(交换台)

及时、快速、准确地为饭店未来客人、游客来饭店下榻提供信息服务;提供市内电话及长途付费电话,将客人的电话费用转到服务台的收银结账处,登录在客人费用账目内;提供叫醒服务。

6. 收银处

收银处负责饭店内客人一切消费的收款业务,包括客房、餐厅、酒吧及各项综合服务等,必须同饭店一切有客人消费地方的收银员和服务员联系,催收核实账单;夜间处理全店业务,收益核数,制作表格,提供客人消费构成情况资料等。

7. 商务中心

为客人提供打字、翻译、复印、长话、传真以及 Internet 业务等商务服务,此外,还可根据需要提供秘书及管家服务。

第四节 前厅部人员工作班次及素质要求

一、工作班次安排

作为一名前厅员工可能会被安排在不同班次工作,这要根据前厅工作需要、客情变化和员工人数而定。追求柔性化组织的饭店往往有一个弹性的工作时间、可以由员工自己安排并调整上下班时间。一个班次中有些时段为繁忙时段,需要充足的人手。兼职员工是饭店正在发展中的重要劳动力来源,如在校学生、有小孩的父母和退休者等。兼职员工使得前厅在处理宾客需求的波动性方面有更大的灵活性,同时又能节约人工成本。

传统的前厅工作班次安排如下:

日班:上午7时~下午3时。

晚班:下午3时~晚上11时。

大夜班:晚上11时~上午7时。

二、素质要求

在前厅工作需要具备下列素质:①专业化的举止;②合群的性格;③有助人为乐的精神;④口才好,措辞得当;⑤办事灵活;⑥注重仪表;⑦重视细节。

只有通过受教育和工作经验的积累,才能取得胜任前厅工作的技能。外向的性格、较好的文字和口头表达能力以及强烈的学习意识,对前厅员工来说尤其重要。

思考与练习

1. 描述前厅部的基本运作流程。
2. 前厅部为什么会成为信息中心?
3. 前厅部与客房部可使用何种方法跟踪现时客房状况?
4. 如何确保饭店与客人之间的关系不出现“人走茶凉”现象?
5. 对比前厅服务人员应具备的素质,查找自身存在的不足。

相关链接

链接一 房态术语

在宾客住店期间,由客房部掌管的客房状态会经常变化。在行业中用一些