



高等教育旅游管理专业统编教材

旅游

饭店前厅客房服务与管理

主编 谢玉峰

LÜYOU FANDIAN
QIANTING KEFANG
FUWU YU
GUANLI

 郑州大学出版社



教育部審定 高中課程 公民、社會、自然

本 考

國立編譯館編訂 教育部審定 高中課程 公民、社會、自然



高等教育旅游管理专业统编教材

旅游饭店前厅客房服务与管理

LÜYOU FANDIAN QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

主 编 谢玉峰

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店前厅客房服务与管理/谢玉峰主编. —郑州:
郑州大学出版社, 2004. 8
ISBN 7-81048-924-0

I. 旅… II. 谢… III. 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(2004)第 071961 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

全国新华书店经销

郑州文华印务有限公司印制

开本: 710 mm × 1 010 mm

印张: 23. 125

字数: 426 千字

版次: 2004 年 8 月第 1 版

邮政编码: 450052

发行电话: 0371-6966070

1/18

印次: 2004 年 8 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7-81048-924-0/F·49 定价: 32.00 元

本书如有印装质量问题, 由承印厂负责调换



前厅部概述

本章学习目标

了解前厅部的地位和特点,熟悉前厅部的工作岗位、管理岗位及其职责;掌握前厅部运行过程与业务管理内容;掌握前厅部的组织机构、大堂的布局与设计的原则。

本章主要内容

1.1 前厅部的地位与特点

- 1.1.1 前厅部的地位
- 1.1.2 前厅部的特点

1.2 前厅部组织机构与管理岗位职责

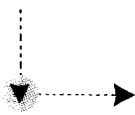
- 1.2.1 前厅部机构设置的基本原则
- 1.2.2 前厅部组织机构的设置
- 1.2.3 前厅部的岗位介绍
- 1.2.4 前厅部管理人员职责

1.3 前厅部运行过程与业务管理

- 1.3.1 前厅部的运行过程
- 1.3.2 前厅部的业务管理

1.4 饭店大堂的设计

- 1.4.1 大堂设计的原则
- 1.4.2 大堂设计装饰的类型
- 1.4.3 大堂的分区布局及主要设备



重点与难点

前厅部的地位、特点、机构设置 大堂设计的原则



前厅部是饭店的一个举足轻重的部门,其重要性不仅表现在客房“出售”的服务项目实现后所取得的高于其他部门的利润收益,同时它更是整个饭店的形象代表,集中体现了饭店的风貌以及服务水平、管理水平、硬件设施等各种因素是否完备到位,对其他部门工作的顺利完成也能起到潜移默化的作用。前厅部是客人进入饭店后所接触的第一个部门,假如客人在这儿感受到了优质的服务、完美的管理、高品质的设施设备,将会极大地提高客人的满意度。有人这样从两方面评价完美的前厅硬件设施和服务:它能使国王感觉自己是个乞丐,又能使乞丐感觉自己就是国王。

1.1 前厅部的地位与特点

前厅部设在大堂,是饭店组织客源、销售客房、联络和协调饭店各部门对客服务,为客人提供各种接待服务的一个综合性部门,英文称为 front office。它主要提供订房、货币兑换、登记、行李、电话、退房、投诉、订票、客账管理等各项服务,是客人产生“最初印象”和留下“最后印象”的部门。

1.1.1 前厅部的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分,前厅部的管理和服务水平直接影响到整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体现在以下几个方面。

1.1.1.1 前厅部是饭店形象的代表

前厅部的位置处于从饭店正门进入大厅后的大堂,是客人进入饭店和离开饭店的必经之处,也是饭店和客人沟通联系的主要场所,是饭店的门面。在客人心目中,前厅部就是饭店管理机构的代表,从登记入住到结账离开的整个住店时间里,无论是遇到困难还是寻求帮助,都会同前厅部联系。它是决定着客人对饭店整体印象好坏的关键性部门。

1.1.1.2 前厅部是饭店开展业务活动的中心

前厅部是连接饭店其他各部门的纽带,是协调饭店各部门关系、完善地开展服务工作的关键。前厅部一般隶属于客房部,它不仅要完成自己的工作,如:同客房部一起做好客房的出售,以及诸如预订、商务、订票、委托代办、行李寄存等本部门的工作,还要把市场信息、客人投诉及需求同其他部门进行交流,并为餐饮部、康乐部等部门提供充足的内部客源。有的饭店还把公关部与前厅部合并,那么,做好公关工作,为全面提升饭店形象,做出饭店整体规划也就归入了前厅部的业务范围。因此,前厅部的管理工作对整个饭店的业务活动起着重要的调度和指挥作用。





1.1.1.3 前厅部是饭店的信息中心

在饭店经营管理工作中,前厅部是第一个前沿部门,有着大量的第一手客源资料,客人的投诉建议也会反映到这里,是各种信息来源最集中的地方,所以它能为饭店其他部门的业务开展提供充足的信息资料。另外,前厅部还负责整理和分析有关饭店经营的各种信息、数据,定期向饭店管理机构提供咨询意见,为饭店制定营销计划、实现经营目标提供参考依据。

1.1.2 前厅部的特点

前厅部与饭店其他部门相比,既有联系又有区别,我们主要从管理和服务两个方面对前厅部的特点加以概括性的介绍。

1.1.2.1 管理特点

(1)系统性 前厅部由预订处、礼宾处、接待处、电话总机、商务中心、大堂副理办公台等机构组成。其中包括多个工种、多个环节,各个机构之间既相互统一又相互独立。如客人要在饭店登记入住,在前厅要经过的程序依次包括:预订处——机场代表——饭店车队——行李处——兑换处——接待处——问询处——收银处——商务中心——接待处——收银处——行李处——饭店车队等。其中任何一个环节、一个工种出现问题都会导致饭店整体服务水平的下降,可谓是:“ $100 - 1 = 0$ ”。因此,每一个环节、每一个工种的工作程序都要相互衔接,力求完善。

(2)灵活性 “客房”是一种特殊产品,具有很强的时效性。在制定房价策略时,首先,要针对不同时段、不同季节的房价留有调整余地,这就要求前厅人员能运用各种销售手段,灵活掌握销售价格。其次,要注意适时、灵活地促销饭店其他部门的产品,如餐厅、会议室和健身房等产品,否则会在无形中造成不必要的损失。再者,前厅部具有得天独厚的促销优势,制定灵活的饭店一体化管理运行策略至关重要,要在预订、登记入住、送客入房时,适时地灵活推销各部门产品,为客人提供方便,增加饭店的整体收益。另外,前厅部是“饭店的形象代表”,对于前厅人员的素质要求很高。客人会认为前厅部人员可以解决一切问题,因此其岗位职责不能仅局限于狭隘的工作范围,还要及时、准确、富有创造性地帮助客人解决各类困难和问题,赢得客人信赖。

(3)复杂性 首先,是饭店客人的复杂性,由于客人的情况千差万别,因而其需求也各不相同。根据客人入住目的的不同,可分为观光客人、度假客人、会议客人、商务客人等,他们的消费档次、服务要求存在很大差异。要满足客人的不同要求,就要制定相应的营销策略,采取合理的管理方法,确保员工提供规范并具有个性化的服





务。其次,是饭店员工的复杂性,由于员工素质参差不齐,个性迥异,服务质量难以整齐划一,这就增大了服务管理的难度,需要制定规范的服务规程和具有激励机制的用工管理制度,提高前厅人员的整体水平。再者,其复杂性还体现在前厅部的工作范围上,它要向客人提供各种跨部门的服务项目,如隶属于前厅部的大堂副理,不仅要维持前厅秩序,还要处理整个饭店的客人投诉。又如大堂酒吧一般隶属于餐饮部管辖,但地点却设在大堂。这就需要通过有力的协调沟通,进行系统管理。

(4)协调性 前厅部的协调工作是否到位,对于饭店各部门的工作开展具有深远影响。前厅部在很大程度上控制和协调着整个饭店的对客服务活动,如:与客房部沟通协调,可以及时正确地了解客房状况,做好客房的预订、销售工作;与餐饮部沟通协调,可以及时通报客情,有利于餐厅做好准备、接待工作,提高服务质量。通过协调实现有效的各部门客源信息的横向交流。同时,前厅部还是一个上传下达的部门,通过向各部门收集信息,向决策者反映有关饭店经营情况的数据报表和工作报告,为饭店制定经营计划提供依据,决策者又通过对前厅部的控制和协调,积极贯彻饭店决策。

1.1.2.2 服务特点

(1)生产和消费的同步性 服务产品与工业、农业产品不同,工农业产品的生产——交换——消费的三个环节是相分离的。而服务产品没有中间的交换环节,其接待过程就是消费过程,它的生产过程与消费过程是同时同步进行的,它的生产活动与消费活动也是同时发生同时进行的,它们在时间上和空间上都是相同的,无法分离的。因而,不可能存在让客人试用或出现产品不合格为客人调换的补救措施,任何一个服务环节出现疏漏对于饭店整体产品就会造成难以弥补的损失。前厅部在这一环节中起着至关重要的作用。

(2)服务产品的不可储存性 服务是一种无形产品,可分为有偿服务和无偿服务。前厅部的主要任务是出售客房,确切地说应该是出售服务。客人在前厅部付费,得到的只是客房的短暂占有权,而非客房所有权,这就同其他有形的物质产品不同。如电视、汽车、房产,甚至餐厅的菜品酒水,今天卖不出去可以储备到明天再卖,而前厅部出售的服务产品是不能事先生产出来储藏备用的,如果当天不能出售,客房服务以及与之相关的服务就无法进行,损失掉的价值如同在途飞机的剩余舱位一样被白白浪费掉。

(3)服务产品的高标准性 前厅部是饭店提供各项业务活动的核心部门,也是客人最先接触和最后离开的地方。饭店经济价值和整体形象的实现取决于前厅部高标准的服务产品。相对于其他部门而言,其任务更重大,要求更高,一位前厅部的工





作人员担负着下列重要角色:①饭店管理机构的代表;②饭店对外交往的代表;③饭店的友善大使;④饭店的推销员;⑤资料的记录与保存者;⑥饭店各部门的协调者;⑦信息的提供者;⑧服务质量与规格的展示者;⑨客人问题的解决者。

1.2 前厅部组织机构与管理岗位职责

前厅部的组织机构设置,因饭店的接待对象、自身规模、所处地理位置、经营内容和方式的不同而不同,也因管理者的管理理念的不同而有所差异,饭店需要根据具体情况找到一种合理的,且与自身实际情况相吻合的组织机构来保证其正常高效运转。它涉及的范围包括部门内的分工、人员数目、员工权责的拟定以及它们之间的互动关系,力求建立起一种能提高服务质量的灵活的组织形式。各组织间业务的分工和各部门的架构,主要是通过职业专门化,组织和建立机构模式,确立管理幅度等手段,来实现事先制订的目标,使结构与战略相一致。

1.2.1 前厅部机构设置的基本原则

前厅部的机构设置要根据饭店自身的特点和规模,并考虑市场发展变化的需要,建立出一套便捷、高效的运营管理机制,充分加强各岗位工作人员的主观能动性和责任感,这是饭店成功发展的根本保证。

1.2.1.1 方便管理

组织机构的设置要体现精简高效,分工明确,便于相互协调沟通的管理理念。应注意因事设岗,不能因人设岗,更不能随便照搬其他饭店的模式,一味的追求新潮、或追求岗位设置齐全,否则将会画蛇添足,增加管理能耗,甚至会降低管理效率、加大协调难度。由于各饭店的规模不同,其机构设置也不尽相同,前厅部是客房部出售客房、满足客人需要、实现赢利的首要环节,它们之间联系异常紧密。从方便管理的角度出发,一般前厅部应归入客房部。前厅部还是整个饭店的代表性部门,投诉问题也多出现于此,因而要在前厅部设置大堂副理,代表总经理处理整个饭店的投诉问题,便于有效解决客人投诉,汇总并反映情况,方便管理。

1.2.1.2 方便服务

组织机构的设置是为了能快速、高效地为客人提供服务,并使客人满意,与此同时便利的工作服务条件是达到目的不可缺少的重要条件。满意的员工才能造就满意的客人,在机构设置中要充分体现前厅部的中心作用,尽可能满足客人的共性需求。其中在前厅设立大堂副理、电话总机,商务中心,接待处与收银处,可以根据饭店的规





模与岗位设置而进行分合,这些设置都充分地体现了方便服务的指导思想。同时,定岗制度也要充分体现方便服务这一原则,而不是对服务的制约。对于饭店服务人员,尤其是前厅部服务人员决不能仅局限于狭义的岗位要求,要一切从方便客人的角度出发,向客人提供延伸性的超值服务,如客人来到你的岗位提出需求,而它却不属于本岗位的工作范围,在条件允许的情况下,应尽力协调解决,或帮客人去办,不能以岗位职责所限为由,只是简单请客人到相应部门去办,即使在下班后,只要身着工装,都要始终保持良好的工作状态。

1.2.1.3 符合经营需要

前厅部的组织机构设置应该从饭店的性质、规模、地理位置、经营特点及管理方式的实际出发,找准市场定位,充分体现自身优势。对于一家大型饭店来讲需要建立一系列分工明确的部门岗位,相互配合、相互协调、体现团队精神,从而极大的提高劳动生产率和工作效率,高效高质地满足客人的各种需求。但对于一家小型饭店而言,并不需要特别庞杂的岗位设置,同样也可以有效地满足客人的基本需求,并能最大限度的节省成本,保证饭店的正常运转。甚至有的饭店的业主或经营者全面负责客人的登记住宿、满足客人的需要、负责客房的整理、客房的维护以及客人的结账等事项,这种从头至尾的工作安排,使许多人觉得他们的积极性都被调动起来了,并清楚看到自己努力的结果,使工作具有兴趣、挑战性和成就感。

1.2.2 前厅部组织机构的设置

前厅部的组织机构设置,主要是视饭店规模大小而定,一般可将饭店分为大、中、小型三类,根据国际惯例,客房数量在 500 间以上的为大型饭店,200~500 间的为中型饭店,200 间以下的为小型饭店。我国的饭店规模一般小于国际惯例的标准,即便是同一类型的饭店,前厅部的组织机构设置也会因自身情况的不同而各不相同,一般有以下三种模式。

1.2.2.1 大型饭店前厅部的组织机构

大型饭店的前厅部设有部门经理、主管、领班、服务员四个层次的岗位,隶属于饭店主管副总经理和房务总监管辖(图 1-1)。

1.2.2.2 中型饭店前厅部的组织机构

中型饭店的前厅部设有经理、领班、服务员三个层次的岗位构成,一般隶属于客房部总监管辖(图 1-2)。

1.2.2.3 小型饭店前厅部的组织机构

小型饭店前厅部组织机构简单,形式多样,一般只设主管和服务员,隶属于客房





部经理管辖。是否设立商务中心,要根据自身情况而定,同时,客房部不再设立统一清洁饭店公共区域卫生的管家部这一机构(图 1-3)。

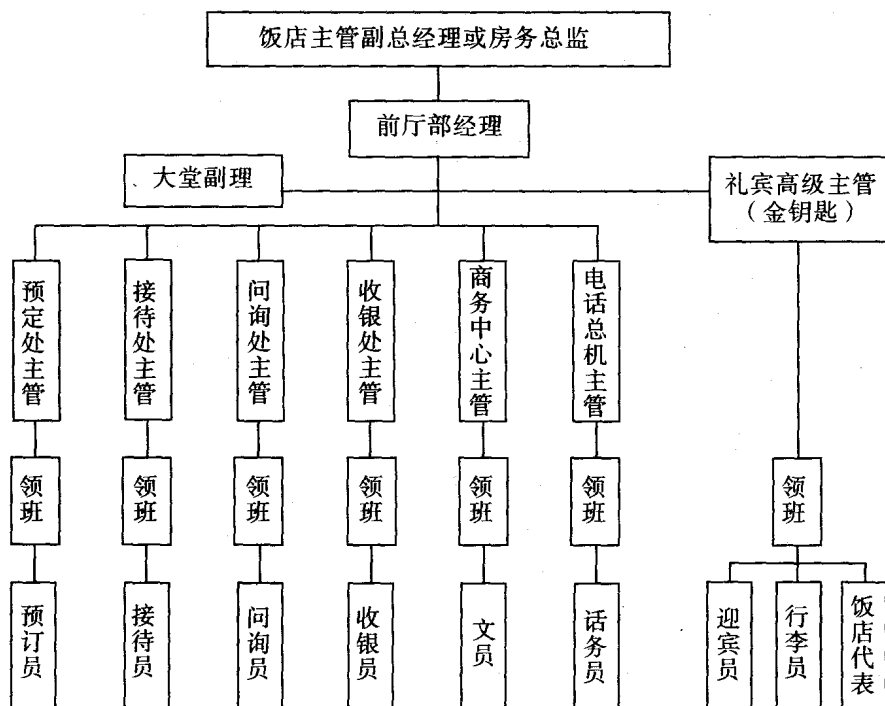


图 1-1 大型饭店前厅部的组织机构

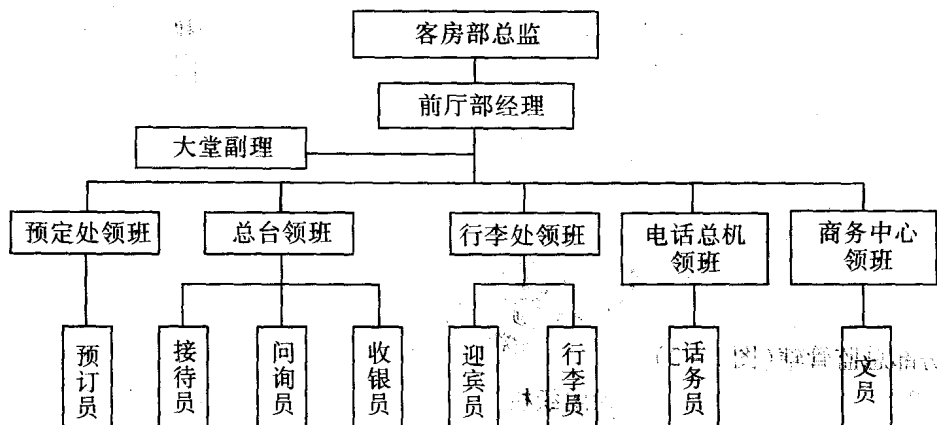


图 1-2 中型饭店前厅部的组织机构



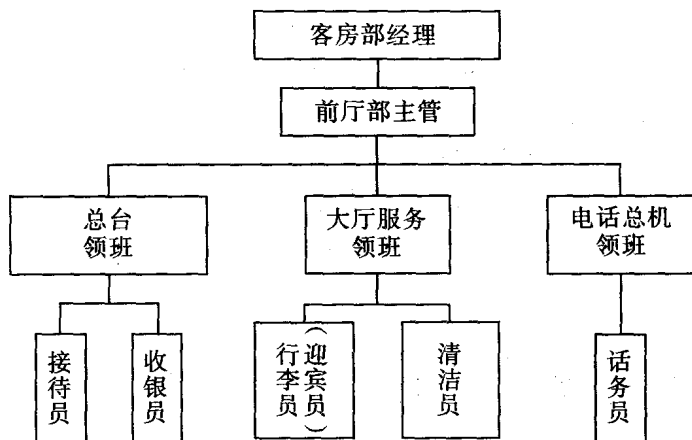


图 1-3 小型饭店前厅部的组织机构

1.2.3 前厅部的岗位介绍

如前所述,不同饭店的组织机构各不相同,为了方便了解前厅部的实际岗位情况,有必要对一些主要岗位的设置做一概括介绍。

1.2.3.1 预订处

预订处的主要职责是尽可能的以最大的收益率销售每一间可利用的客房。在同总台密切联系的基础上,通过接受、确认和调整客人的(诸如电话、电传、信函或口头等)预订方式,负责饭店的订房业务;及时向前厅经理、总台及有关部门提供客房预订情况,向上级管理层提供重要客人(Very Important Person, 简称为 VIP)抵店信息;制定各种预订报表,还要参与制定全年的客房预订计划。

1.2.3.2 接待处

接待处又称房口处,主要负责销售客房,接待入住客人(包括团队客、散客、预订和未预订客);为客人办理入住手续、续住手续和分配房间;与客房部和预订处及时联系,掌握并控制房态变化;制定客房营业日报表等表格,协调对客服务等工作。

1.2.3.3 问询处

问询处主要负责回答客人提问,提供各种饭店内部和饭店外部的相关信息;接待来访客人;处理客人邮件,提供留言服务;分发和保管客房钥匙等工作。目前已经有不少饭店将问询处与其他岗位进行了合并,工作职责分别由接待处、问询处、行李处等岗位承担。





1.2.3.4 礼宾处

礼宾处在中小型饭店中被称作行李部,但其工作内容比行李部更为广泛,它要负责机场、车站、饭店门口的客人迎送、接待;确保安全准确地运送和邮寄客人的行李;送客人入房,并适时介绍饭店的情况和各部门的产品,为客户提供方便,增加饭店产品的销售机会;为客人送报纸、信件、留言及各种单据;为客人召唤出租车,提供雨具服务;管理、疏导大厅门前车辆停靠;传递饭店内部各种报表、通知单;客人的其他委托代办事项。

1.2.3.5 电话总机

负责接听饭店内外部电话,为客户提供“请勿打扰”电话服务,叫醒服务(morning call),电话咨询,留言服务,客房内国际国内长途电话开通及话费查询,传播或取消紧急通知、说明。

1.2.3.6 商务中心

提供信息及文秘性服务,包括:电报、电传、传真、文字处理、翻译、长途电话、互联网等服务;提供代办邮件和车、船、机票服务;提供文件整理及装订服务。

1.2.3.7 收银处

根据入住客人的付费方式(一次性付费和分次付费),收银处负责不同客人的消费结账业务。其中,一次性付费是指客人以足够的押金或信用为担保,在饭店的任何部门都可根据住房卡签字消费,结账离店时在总台收银处一次性结账。分次付费是指客人在饭店的不同部门消费,并在所消费部门各自付费结账,总台收银处只负责客人入住房间的消费结账业务。另外,大型饭店的收银处还提供外币兑换;负责贵重物品的保管和寄存;负责与其他部门或岗位的联系,催交、核实账单;夜间统计当日营业收益,制作报表的服务。

1.2.3.8 大堂副理

代表饭店总经理接待贵宾,处理客人投诉,监督、协调各一线服务部门对客服务情况,维护大厅环境和秩序。

1.2.4 前厅部管理人员职责

前厅部的机构设置因饭店具体情况的不同而不尽相同,管理岗位设置也可相应地繁简不一,前厅部的的主要管理人员职责概括如下。

1.2.4.1 前厅部经理

(1)向总经理或客房部经理负责,贯彻执行上级所下达的指令,提供相关信息,协助领导决策。





(2)根据饭店的年度计划,制定前厅部的各项工作计划、业务经济指标和预算,并确保计划任务的完成。

(3)主持本部门工作例会,听取汇报,组织、安排本部门工作,督促、检查工作开展情况,解决工作中存在的问题。

(4)每天审阅有关报表,掌握客房的预订、销售及接待任务情况,力求使客房销售达到最佳状态。

(5)每天巡视检查前厅部的各个岗位,听取和收集客人及各岗位意见,掌握第一手资料,处理突发事件。

(6)与其他有关部门协调联系,促进客房销售以及其他营业部门产品的销售。提升饭店形象,增加饭店效益。

(7)严格按照服务规范、质量要求,检查落实本部门各岗位的质量管理工作。

(8)督导下属员工(特别是主管或领班)的工作,负责前厅部员工的挑选、培训、评估、调配和提升等事宜。

(9)查看大堂副理的工作纪录,亲自处理重要客人投诉和疑难问题。

(10)负责本部门的安全、消防工作。

1.2.4.2 大堂副理

大堂副理的职责见5.1.1的内容。

1.2.4.3 总服务台主管

(1)向前厅部经理负责,对预订处、接待处、问询处和收银处进行管理。

(2)按照前厅部经理的工作部署,制定年度工作计划,并报请审批。

(3)参加前厅部工作例会,汇报工作,接受任务,将会议精神传达给下属。

(4)制定总服务台各岗位的岗位职责、操作规程和其他规章制度,并监督执行。

(5)制定员工培训方案,并定期考核,适时提高员工的业务水平和素质。

(6)做好下属员工的思想工作,帮助解决其工作和生活困难,调动员工的积极性。

(7)理顺总服务台各班组的工作流程,协调与各同级岗位的工作关系。

(8)掌握住店客源情况,出租率及每日营业情况,进行分析记录。

(9)掌握客人预订情况,合理控制超额预订。审阅每日《订房委托书》,对重要团队和散客的订房及排房情况及时向上级汇报。

(10)负责贵重物品保险箱的管理,定期检查保险箱的使用情况。

(11)负责审核收银处的账单、报表。定期和财务部协调,检查账款是否相符,确保准确无误。





(12)负责员工的考勤和领班工作的考核,定期对员工进行绩效评估,并向前厅部经理提出惩罚建议。

(13)解决工作中出现的问题,处理工作差错和事故,负责总服务台的消防、安全工作。

(14)完成上级布置的其他工作。

1.2.4.4 大堂主管

(1)向前厅部经理负责,对大堂迎宾服务、电梯应接服务、行李服务以及大厅环境进行管理。

(2)制定岗位职责、操作规程和其他各项规章制度,并监督执行。

(3)参加前厅部工作例会,汇报工作,接受任务,将会议精神传达给下属。

(4)安排各岗位班次,负责对员工及领班的考勤、考核定期对员工绩效评估,按制度进行奖惩。

(5)保证服务工作的现场管理,检查督促员工的日常服务工作,解决工作中出现的问题,处理工作差错和事故,确保服务工作正常运转。

(6)做好员工的思想工作,帮助解决其工作和生活困难,调动员工的积极性。

(7)确保大堂温度、湿度、灯光、卫生和背景音乐符合要求。

(8)掌握饭店重要接待任务和重大活动安排,合理安排人员。

(9)沟通与其他岗位、部门之间的关系,搞好协调工作。

(10)完成上级布置的其他任务。

1.3 前厅部运行过程与业务管理

前厅部的运行是一个包含着多项服务职能和管理环节的系统流程。前厅部的具体任务是实施和协调住店客人的接待安排,向饭店各部门通报对客服务信息,为客人提供订房、迎宾、行李服务、委托代办、交通安排、入住登记、客房分配、客账管理、问询、留言、邮件处理、商务文秘、叫醒等服务。

1.3.1 前厅部的运行过程

前厅部的运行过程要符合饭店的整体规划和营销策略,流畅、细致的前厅运行过程为饭店的服务与管理提供了便利条件,给客人留下良好印象,使客人满意而归。





1.3.1.1 入住客人的计划安排

前厅部需要充分了解往年的客源情况变化,以饭店的内部环境和外部环境为依据,结合相关部门,分析当年的客源方向,协助确定目标客源,完成客房的销售任务。

(1)内部环境 是指饭店的类型、规模、档次、氛围、地理位置、人员素质和经营范围等饭店内部的、可以控制的环境因素,当然其中很多项已经在饭店建成前规划并实施完毕,调整的空间并不大。

(2)外部环境 是指客人的需求,市场的变化,竞争对手的情况,政治因素,经济因素等饭店外部的、不可控制的环境因素。

前厅部要因地制宜、因时制宜,根据自身情况,找准目标客源市场,提高人员素质和服务质量,改进管理方法,适应外部环境的变化,吸引客人入住,使饭店实现良性运转。合理分派散客、团队用房,制定超额预订的比例原则,制定淡、旺季的营销方案,配合各部门做好其他配套产品的促销工作,全面实现前厅部的年度计划。

1.3.1.2 客人抵达前的服务

随着社会信息化的发展,更多客人在入住饭店前,选择了提前预订的方式。通常采用电话、网络、信函、电传、公司或朋友代订等方式,所以前厅部往往在客人抵店前就开始提供服务了。前厅部除了接待住店客人外,还要为非住店客人提供服务,如参加宴会的客人,问询的客人等。

1.3.1.3 客人抵达后的服务

这是前厅部服务的主要内容,虽然客人在前厅部的停留只是一个很短暂的过程,有时甚至没有为客人提供真正的消费产品,但前厅部的位置决定了其必然会“先入为主”地带给客人一个饭店的整体印象。它的主要工作有:销售饭店的主要产品——客房,积极促销餐饮部、康乐部的产品等。以客人与前厅部的接触过程为例,具体的服务如下。

(1)礼宾人员在机场、车站迎接客人,路途中介绍本地、本店情况。

(2)门童为客人开车门,提拿行李,引领客人到总台。

(3)总台人员为客人提供入住登记服务,根据客人需要建立累计客账,并提供问询、邮件、留言、贵重物品寄存等服务。

(4)行李员送客入房,帮客人提拿行李,并介绍饭店各部门的服务以及房间的设施设备。

(5)在住宿期间,根据客人的需要提供叫醒服务、商务服务等各项服务。

(6)前厅收银员为客人提供结账服务。

(7)行李员为客人提供行李服务,并为客人叫车。

