



高级酒店服务与管理专业主干课系列教材

新版

# 前厅服务与管理



付晓萍 主编

# QTFWYGL

中国物资出版社

# 前厅服务与管理

主 编 付晓萍  
副主编 余 洁 孙 宁

中国物资出版社

## 内 容 提 要

本书共分十一章, 主要内容包括: 前厅部概述、前厅部服务接待、客房预订、前厅销售、前厅礼宾服务、总台接待与服务、总机服务与商务中心、前厅宾客关系, 前厅信息沟通、前厅人员培训及管理、前厅服务质量控制。每章均配有案例和复习思考题。内容丰富、系统完整, 注重理论与实践的结合。

本书作为中、高职院校教材, 也可供酒店员工培训选用。

### 图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/付晓萍主编. —北京: 中国物资出版社, 2004

ISBN 7 - 5047 - 2245 - 6

I. 前厅… II. 付… III. ①饭店 - 商业服务 - 高等学校: 技术学校 - 教材②饭店 - 商业管理 - 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 096291 号

责任编辑: 康书民

总体策划: 蔡 凯

封面设计: 于凤丽

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京西城区月坛北街 25 号

电话(010)68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中铁十八局一处涿州印刷厂印刷

开本: 787 × 1092 毫米 1/16 印张: 12.5 字数: 260 千字

2004 年 8 月第 1 版 2004 年 8 月 1 日第 1 次印刷

ISBN 7 - 5047 - 2245 - 6/F · 0876

定价: 21.80 元

(图书出现质量问题, 本社负责调换)

## 编写说明

科学化是21世纪高级酒店服务与管理的主流,就要求各类酒店企业拥有一批掌握高新技术和具备高级管理能力的酒店类专业人才。为促进和推动服务与管理,适应酒店专业教学发展需要,我们受全国职业培训教学工作指导委员会商贸专业委员会的委托,组织编写了这套高级酒店服务与管理专业系列教材,计11本。分别由中国商业出版社和中国物资出版社出版。

本系列教材根据部颁教学计划的要求,将重点放在学科体系、内容体系、结构体系创新上,既有简明易懂理论知识,又侧重了强化知识应用和可操作性上,具有一定的科学性、新颖性、实用性和示范性。

前厅接待服务与管理是现代酒店管理的重要环节。本书作为高级酒店服务与管理专业系列教材,对酒店前厅销售、客房预订、礼宾服务、总台接待服务、商务中心的管理,进行系统的论述,同时又对前厅人员培训及管理,前厅接待用语作了详实介绍。是培养酒店服务与管理专业复合性、实用性人才的必修课程。

本书由西安商贸旅游学院付晓萍老师主编,余洁、孙宁任副主编,参加编写人员有西安商贸旅游学院付晓萍老师(第六章、第十一章)、济南市商业技工学校余洁老师(第三章、第九章、第十章)、山东烟台商业学校孙宁老师(第四章、第七章、第八章)、西安商贸旅游学院王小青老师(第五章)、湖南省商业职业技术学院王彬老师(第一章、第十二章)、山东烟台商业学校孙燕老师(第二章),全书由付晓萍总纂。

本书编写过程中,参阅大量的专著和书籍,在此对被参考和借鉴书刊、资料的作者深表谢意。同时本书在编写过程中得到了全国商业职业教育教学指导委员会副主任康书民、西安商贸旅游学院院长王勇、山东烟台商业学校校长李志仁、湖南省商业职业技术学院,济南商业技工学校等领导同事的热情帮助和大力支持,还有北京科丰华文化发展有限公司通力协作,在此一并致谢。

由于编写时间仓促,本书疏漏之处在所难免,我们企盼在今后的教学的实践中,能有所改进和提高,恳请读者不吝赐教,以便进一步修订,使之日臻完善。

高级酒店服务与管理专业教材编委会

2004年8月

# 目 录

<b>第一章 前厅部概述</b> .....	(1)
第一节 前厅部的地位和作用 .....	(1)
第二节 前厅部的组织机构 .....	(6)
第三节 前厅的构成 .....	(9)
<b>第二章 前厅服务接待流程</b> .....	(13)
第一节 前厅部的职责范围 .....	(13)
第二节 前厅部服务接待流程 .....	(19)
<b>第三章 客房预订</b> .....	(26)
第一节 客房预订的意义及预订的控制 .....	(26)
第二节 客房预订的方式和种类 .....	(31)
第三节 客房预订的操作形式及其程序 .....	(35)
第四节 客房预订违约行为及其处理 .....	(45)
<b>第四章 前厅销售</b> .....	(51)
第一节 客房状况控制 .....	(51)
第二节 客房价格及种类 .....	(57)
第三节 前厅销售内容及程序 .....	(59)
<b>第五章 前厅礼宾服务</b> .....	(68)
第一节 迎宾服务 .....	(68)
第二节 行李服务 .....	(73)
第三节 “金钥匙”服务 .....	(81)
<b>第六章 总台接待与服务</b> .....	(87)
第一节 入住登记接待 .....	(87)
第二节 问讯服务 .....	(107)
第三节 贵重物品的保管 .....	(112)
第四节 总台收银 .....	(114)
第五节 商务楼层服务 .....	(118)

<b>第七章 总机服务与商务中心</b> .....	(124)
第一节 总机服务 .....	(124)
第二节 商务中心 .....	(129)
<b>第八章 前厅宾客关系</b> .....	(136)
第一节 建立良好的宾客关系 .....	(136)
第二节 客人投诉处理 .....	(140)
第三节 客史档案的管理 .....	(143)
<b>第九章 前厅信息沟通</b> .....	(148)
第一节 客情预测传递 .....	(149)
第二节 前厅部际沟通 .....	(151)
<b>第十章 前厅人员培训及管理</b> .....	(162)
第一节 前厅部员工的素质要求 .....	(162)
第二节 前厅人员的培训 .....	(167)
第三节 前厅人员的考核与激励 .....	(177)
<b>第十一章 前厅部质量控制</b> .....	(186)
第一节 前厅服务质量标准 .....	(186)
第二节 前厅部服务质量控制 .....	(189)
<b>参考文献</b> .....	(194)

# 第一章 前厅部概述

## ● 本章提要

本章介绍了前厅部的概念、地位与基本作用；前厅部的组织机构设置；阐述了前厅部的环境氛围要求。

## ● 学习目标

认识前厅部在现代饭店经营管理中的基本功能和重要地位；了解前厅部的组织机构设置与主要机构的具体职责；掌握前厅的构成与环境要求。



## 第一节 前厅部的地位和作用

### 一、前厅部的含义

前厅，位于饭店门厅处，是指进入饭店大门后，到饭店客房走廊、餐厅等营业区间供客人自由活动的公共区域，包括饭店大门、大堂、总服务台等服务点。前厅作为饭店建筑的重要组成部分，是每一位客人抵达、离开饭店的必经之处，也是客人对饭店形成“第一印象”与“最后印象”的一个重要空间。

前厅部(Front Office)是饭店中的首席业务部门，又称客务部、前台部、大堂部、房口部。它设在饭店前厅，是饭店招徕客人，组织客源，销售客房，并为客人提供前厅各种系列服务的综合性部门，是饭店在运行与经营管理中一个举足轻重的部门。

### 二、前厅部在饭店中的地位

前厅部是现代饭店的重要组成部分。它虽然不是饭店主要的营业部门，但是前厅部的运行与管理对于整个饭店的市场形象、服务质量乃至管理水平、经营效果都有着至关重要的直接影响。前厅部在饭店中的重要地位，主要从以下几个方面体现：

### (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,它的服务贯穿于客人在饭店内活动的全过程,是饭店服务的源头和终点。饭店任何一位客人,从抵店前的预订,到进店后的入住,直至最后的离店结账,都需要前厅部提供相应的服务。在销售方面,由于客房是饭店最主要的商品,前厅部利用客房预订,总台接待等销售渠道对客房进行积极地宣传、推销,并通过客房商品的销售来带动饭店其它各部门的经营活动。同时,在饭店内部,前厅部的工作涉及到饭店的各个部门,它必须经常联络并协调各个部门的工作,及时的将客源、客情、客人需求以及投诉等各种信息通报给有关部门,以确保服务工作的效率和质量。所以,有人曾形象的将前厅部比喻为饭店的“神经中枢”,能够承上启下、沟通内外、协调左右的一个重要枢纽。无论是大型的四、五星级高档豪华饭店,还是中小型的二、三星级中档标准饭店,前厅部始终都是向客人提供服务的中心所在。

### (二)前厅部是饭店的经营橱窗、形象代表

饭店前厅部是客人抵店后首先接触的部门,其主要的服务机构通常也都设置在饭店客人来往最为频繁的大堂。任何一位客人在走进大堂的那一刻起,就已经通过大堂的环境艺术、装饰设计、设施设备、前厅部员工的仪容仪表、工作面貌、服务效率、服务质量等,对饭店产生了深刻的“第一印象”。从心理学的角度来讲,“第一印象”会在客人对饭店的认知中起到非常重要的作用。它虽然产生于瞬间,但会长时间地保留在客人的记忆表象之中,客人将会总是带着这种“第一印象”去评价整个饭店的服务质量。假如“第一印象”好,那么即使在住店期间遇有不如意的地方,客人也多半会宽容地认为这只是偶然发生的意外情况,可以原谅;反之,如果“第一印象”不好,那么客人就会认为这家饭店出现这类服务质量差的事情是必然的,饭店在客人心目中的不良形象不仅难以改变,甚至还有可能导致客人对服务质量变得十分挑剔,加大饭店服务工作的难度。同时,客人住店期满离店之时,也需要从前厅部离开,前厅部的服务人员在为客人办理离店手续、送别客人时的礼貌礼节、服务质量、服务效率也都会给客人留下“最后印象”。而且这种“最后印象”在客人脑海中停留的时间最长。优质的服务将使客人对饭店产生依恋之情;而不良的“最后印象”将会使饭店在客人住店期间为客人所提供的良好服务“前功尽弃”,“毁于一旦”。此外,客人在饭店住宿期间,有困难、有需要、有不满时都会直接找到前厅部,由前厅部出面予以解决。而对于众多前来饭店就餐、开会、娱乐、购物等非住店客人而言,他们往往也会停留在大堂,对于饭店的环境、服务产生各自不同的印象。可以说,在客人的心目中,前厅就是饭店,前厅的设计装饰、管理水平、服务水准往往反映出整个饭店的管理水平、服务质量与经营风格。因此,前厅部也被誉为饭店经营的“窗口”、“门面”,饭店对外形象的“代言人”。



### (三) 前厅部是饭店的信息协调中心

饭店要搞好经营管理,提高服务质量,就必须重视饭店内外部的信息收集、整理、分析、传递等一系列工作。前厅部在自身的销售与服务工作中,会产生并处理大量的信息,如住客资料、客人档案等。将这些有关客人的信息经过认真地整理、分析,利用报表等形式及时传递到饭店其它的相关部门,使之能够有计划的安排好各自的工作是前厅部信息工作中的一个主要内容。另一方面,饭店的其它部门也会将与对客服务相关的信息尽快反映到前厅部,以便于前厅部能够做好服务统筹与协调工作。总而言之,前厅部作为饭店主要的职能部门,既是饭店的信息中心,又是客人与饭店,饭店内部各部门之间沟通协调的一座桥梁。

### (四) 前厅部是饭店管理机构的参谋、助手

作为饭店的业务活动中心与信息中心,前厅部通过与客人的最广泛接触,及时地收集到有关整个饭店经营管理的各种信息,并将这些信息分别进行认真的研究与分析,定期向饭店的管理机构提供各种真实反映饭店经营管理情况的报表、数据或资料,作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。例如,前厅部利用所掌握的客源情况以及预订情况,对出租率进行准确预测,然后会同总经理、销售部、财务部共同制定、调整房价,以适应市场的变化。

### (五) 前厅部是饭店组织客源,创造良好经济效益的重要部门

客房是饭店出售的最大、最主要的商品。前厅部通过客房预订、入住登记达到销售客房的目的,而且客房收入是由前厅部的收银处直接收取。通常在饭店的营业收入中,客房销售额要高于其它各项。根据著名的饭店会计事务所——美国 RKF 国际咨询公司有关世界范围内饭店经营情况的统计数据显示:目前国际上客房营业收入占全饭店营业收入的 31.6%,而在我国还要高于这个比例,客房营业收入可以占到全饭店收入的 48.17%。由此可见,前厅部的有效经营可以提高客房出租率,增加客房销售收入,进而为饭店创造良好的经济效益。

综上所述,前厅部工作的好坏,管理水平的高低,将会直接关系到饭店的总体形象和竞争能力,直接影响到饭店的经济效益和社会效益。所以,前厅部是饭店经营管理中的关键部门,其地位十分重要。

## 三、前厅部在饭店中的作用

前厅部在整个饭店的经营管理中起到了经济作用、枢纽作用、协调作用、决策作用。

### (一) 经济作用

前厅部不仅可以通过销售客房,向客人提供电讯、票务、委托代办以及出租车等服务直接为饭店创造经济收入,还可以在向客人销售客房、为客人提供问讯服务的同时,向客人推销饭店的餐饮、娱乐等部门的产品,从而间接地为饭店创造经济效益。因此,前厅部应该积极主动地向客人推销

饭店的产品,尤其是当饭店产品供过于求,市场竞争十分激烈的时候,更应如此,而决不可以仅仅只是被动地等待客人上门。

### (二) 枢纽作用

在今日市场竞争如此激烈的环境之中,客人作为“上帝”,将凭借自己对饭店服务的“满意程度”,对饭店服务质量的好坏做出评价。饭店与客人的关系良好,有利于提高客人的满意度,为饭店争取更多的“回头客”,吸引更多的潜在客人,从而提高饭店的经济效益。而前厅部由于拥有众多的不同性质的服务岗位和工种,可以通过自身的销售与服务,在客人抵店、住店与离店的这三个阶段中与客人保持全面的密切联系。因此,它也就成为了饭店建立良好宾客关系的重要环节。

### (三) 协调作用

前厅部是饭店的“神经中枢”,在很大程度上控制与协调整个饭店的经营活动。前厅部发出的每一条信息、每一个指令,都有可能直接影响到饭店其它部门的对客服务质量。作为一名前厅部的员工,尤其是接待人员必须具有积极认真、一丝不苟的工作态度,经常联络与协调其它部门的工作,以保证饭店可以正常运营,提高饭店对客人的整体服务质量。

### (四) 决策作用

前厅部的工作好坏将直接影响到饭店经营决策的科学性。前厅部是饭店的信息中心,它所收集、加工、传递的大量信息是饭店管理者在进行科学决策时的有力依据与参考资料。管理者通过对信息的研究与分析,了解并掌握市场变化的情况,从而做出正确的决策,领导饭店去适应多变的市场环境。例如,国外一些饭店的管理者,就是利用前厅部收集的客人预订信息来决定未来某一个时期内房价的高低。

## 四、前厅部的工作任务

前厅部的地位与作用,决定了它的基本工作任务就是尽最大可能推销客房商品以及饭店的其它产品,并协调各部门共同为客人提供令人满意的优质服务,使饭店能够获得理想的经济效益与社会效益。具体来说,主要是以下七项基本任务:

### (一) 推销客房商品

前厅部的首要任务就是推销客房。客房作为饭店出售的最大、最主要商品,其收入占据饭店整体收入的极大部分。饭店经常会以客房销售数量以及平均房价作为衡量前厅部员工的工作绩效的一项重要的客观标准。前厅部推销客房数量的多少,达成价格的高低,不仅会直接影响饭店的收入,而且还会间接地影响饭店餐厅、酒吧等其它业务收入。

所以,前厅部应当积极参与饭店的市场调研与市场预测,随时把握市场的脉搏;做好房价与促销计划的制定工作;协调销售部、公关部共同开展促销活动;开拓多种渠道接受客房预订业务,并对其进行计划、安排与管理;接待有预订和未预订而直接抵店的客人;为客人办理入住登记手续以及

安排住房、确定房价等。

## (二) 协调对客服务

现代饭店作为一个既有分工,又有协作,相互联系,互为条件的有机整体,其一切工作的中心就是要满足客人的需求,这就要求在饭店对客服务中,任何一个环节都不应出错。否则,都将会直接影响到饭店的整体利益。因此,现代饭店十分强调统一协调地对客服务。前厅部作为饭店的“神经中枢”,一方面需要将通过销售客房活动所掌握的客源市场预测、客房预订、到客情况等信息及时通知到相关部门,使其有计划的安排各自的工作,互相配合,保证各部门的业务均衡衔接,共同做好对客服务;另一方面又应将通过与客人、接待单位接触、联络所获取的客人需求、接待要求等信息传递给相关部门,检查督促落实情况,并将客人的投诉意见以及处理意见及时反馈回有关部门,以保证饭店的服务质量与工作效率。

## (三) 提供前厅系列服务

作为对客服务的集中点,前厅部担负着直接对客服务的繁杂工作,除了承接客房预订、办理入住登记手续外,还必须准确及时地为客人提供邮件服务、电话服务、留言服务、问讯服务、钥匙收发、行李服务、票务代办、接受投诉处理、退房结帐等等一系列的服务。这些众多的工作内容构成了其直接对客服务的功能,其中的某些还担负着为饭店创收的任务。

## (四) 控制客房状况

客房状况,既房态(Room status)。为了促使客房能够顺利销售,前厅部的预订处、接待处要求在任何时候都能够正确掌握客房状况。而这就需要依赖于饭店的两种客房状况显示系统:客房预订状况显示系统和客房现状显示系统。客房预订状况显示系统,显示24小时以外的客房状况,供预订员使用;客房现状显示系统,反映24小时以内的客房状况,供接待员使用。通过这两个系统所反映出来的客房预订、住客、走客、待售、维修等状况,前厅部一方面需要协调客房销售与客房管理工作,正确地向销售部提供准确的客房信息,避免销售工作被动;另一方面,前厅部应该向客房部提供准确的销售情况,以使其能够有效调整工作部署。例如,接待处在排房时应注意将团队、会议用房相对集中,以便于客房的清洁与管理。准确、有效的房态控制有利于提高客房利用率以及对客人的服务质量。

## (五) 提供信息服务

饭店的客人一般都是来自于异国他乡,通常对于饭店所在地都感觉比较陌生,需要饭店为他们提供必要的信息。地处饭店显眼地段的前厅总台是服务员与客人的主要接触点,因此前厅服务人员应随时准备向客人提供感兴趣的资料,例如饭店内部的服务项目、设施、时间、收费或者是饭店所在地有关旅游景点、商务联系、交通状况、饮食特色等方面的信息。要做到做好这一项服务,就需要前厅部的服务员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、对答入流的技能、给客人提供准确无误的信息。

#### (六)立客人账单

饭店为了方便客人、促进消费,一般都向客人提供最终一次性结账服务。所以前厅部必须在预订或办理入住登记手续时为住店客人分别设立账户,接受饭店各营业部门转来的客账资料,及时记录客人在住宿期间的各项账款,并在每天晚上加以累计、审核,以保持最准确的客账,并在客人离店时为其办理结账、转账、收款等事宜。这主要是为了保持饭店良好的声誉、保持饭店应有的经济效益。

#### (七)建立客史档案

饭店的经营必须研究、分析、掌握客源流动规律和客人需求规律。前厅部与客人接触最多,掌握的第一手资料也最丰富,所以前厅部要建立客史档案。一般是从客人第一次住店开始,前厅部就会根据客人入住时登记的表格内容和客人的特殊需求建立客史档案,并将以后客人每次入住的情况作为资料及时列入客人的档案。通过这些资料所提供的情况,饭店可以提供有效的针对性服务,同时也有利于饭店寻找客源、研究市场的变化情况。

## 第二节 前厅部的组织机构

### 一、前厅部组织机构设置的原则

#### (一)机构合理原则

前厅部的机构设置应当考虑到饭店自身的性质、规模、档次、地理位置、经营风格以及管理模式等实际情况,做到机构设置合理绝对不可以简单地生搬硬套其它饭店的模式。例如规模较小的饭店就可以将前厅部与客房部合并,而不独立设置前厅部。

#### (二)精简高效原则

前厅部机构设置要注意防止出现机构臃肿、人浮于事的现象,要做到“人人有事做,事事有人管”。尤其要注意“因事设岗”、“因职配人”决不可以“因人设岗”、“因人设事”,要做到机构设置精简,这样效率才能够高。但同时另一方面也要注意,“机构精简”并不是意味着机构的过分简单化,也要避免出现职能空缺的现象。

#### (三)专职分工原则

前厅部在进行机构设置的时候应当明确每个机构的岗位职责、权限与具体的工作任务,以便于各司其职,各尽其能。同时也要明确上下级隶属关系以及信息传达的渠道和途径,做到职、权、责分明,防止出现管理职能的空缺、重叠、权责不平衡或互相推诿的现象。

#### (四)统一指挥原则

整个前厅部的组织机构应该是一个统一的有机体。统一划分各个部门的职权范围,统一制定规章制度,统一发布指示和命令。建立明确的垂直

逐层指挥体系,分层负责,权责分明,做到既统一指挥,又避免多头领导。要能够充分发挥各级人员的工作积极性,全面提高工作效率。

#### (五)便于协作原则

前厅部是饭店的业务活动中心,其机构设置既要便于前厅部内部各岗位之间的协调,而且还要有利于前厅部与饭店其它部门的协调与合作。要真正发挥饭店业务“神经中枢”的作用。

#### (六)管理幅度与管理层次原则

管理幅度,也称管理跨度,指一名管理者能够直接有效地领导下级人员的数目。研究表明,一般以4至8人比较适宜。管理幅度过大,必然会影响工作质量和效率;管理幅度过小,又会导致管理人员的浪费。因此要视管理者自身的能力、下级的情况以及工作内容而定。

管理层次,是指管理组织的纵向系统的层级。

管理幅度与管理层次,是成反比例关系。管理幅度越大,则管理层次越少;管理幅度越小,管理层次就越多。

总的来说,前厅部组织机构的设置应该既能够保证前厅运作的质量和效率,又要能够方便客人,满足客人的需求。

## 二、前厅部组织机构设置模式

前厅部组织机构的设置会受到饭店类型、规模、等级、管理特点等因素的影响。因此,

不同的饭店有着不同的前厅部组织机构设置形态。

目前,在我国根据客房数量的不同,饭店大致可以划分为大型(500间客房以上)、中型(200间—500间客房)、小型(200间客房以下)三类。它们的前厅部组织机构设置模式主要有以下几种:

(一)将前厅、客房、公共卫生、洗衣四个部门归为一个部门机构,称之为客房事物部、房务部、房口,负责饭店预订、接待、住店过程的一切业务,实行系统管理。这种模式一般被大型饭店所采用,其管理层次比较多,一般设有前厅部经理、主管、领班、服务员四个管理层次。

(二)前厅部作为一个与客房部并列的独立部门,直接向饭店总经理负责。管理层次仅有部门经理、领班、服务员三个管理层次。中型饭店和部分小型饭店一般采用这种模式。

(三)不将前厅单独设立部门,而是将总台作为一个班组归入客房部,仅仅设置主管、领班、服务员三个管理层,甚至有的仅设领班、服务员两个管理层。采用这种模式的主要以小型饭店居多。但由于市场竞争变得日益剧烈,许多小型饭店已经开始改变这种模式,也增设了前厅部,以强化前厅得销售和枢纽作用。

大、中、小型饭店前厅部的组织机构可以分别参考图1-1、图1-2、图1-3进行设置。

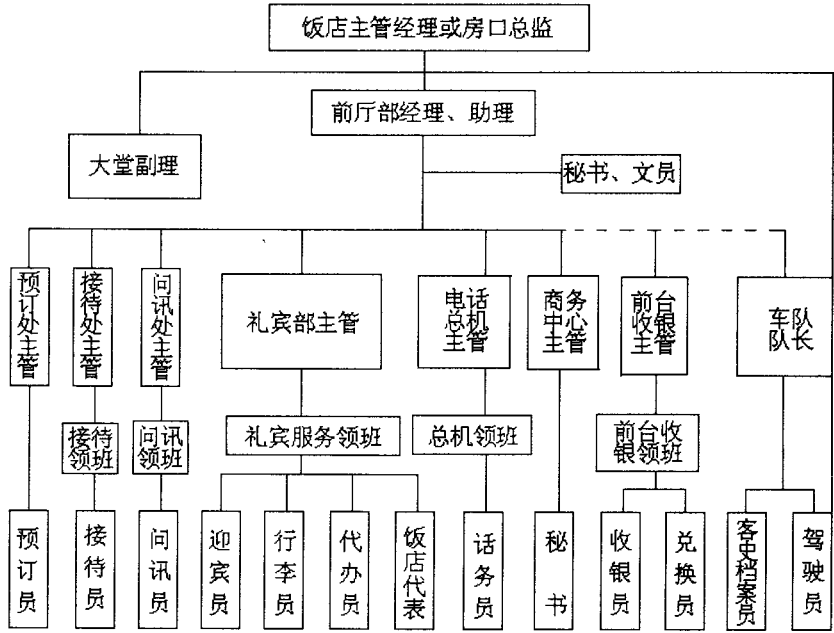


图 1-1 大型饭店前厅部组织结构图

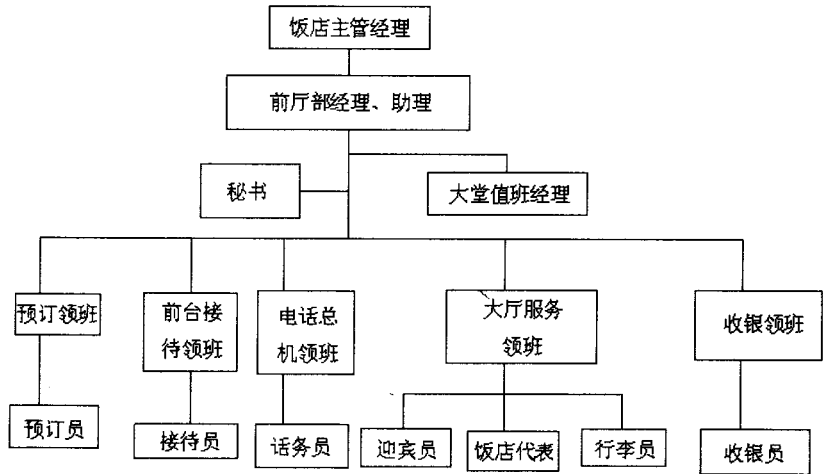


图 1-2 中型饭店前厅部组织结构图

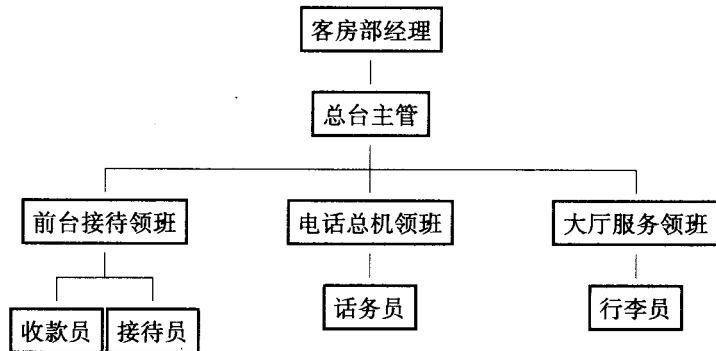


图 1-3 小型饭店总服务台组织结构图

### 第三节 前厅的构成

前厅,是指饭店的正门、大堂以及楼梯、电梯和公共卫生间等,属于前厅部管理范围之内。这个空间不仅是每一位客人抵达饭店的第一站,而且也是客人离店结帐的必经之处,它对客人形成的第一印象是极其重要的。

#### 一、前厅的布局原则

##### (一)分区原则

前厅的布局应当体现出各个功能区的划分自然而明显。通常前厅可以被划分为以下几部分:客人的自由活动区域(宾客休息处)、饭店员工的工作及活动区域(总台及办公室)、饭店营业点(大堂酒吧等)、员工专用通道、紧急通道、公共通道、公共卫生间等。

##### (二)渐变原则

前厅的布局应当随着功能区的不同,设计风格也应相应地有所改变,但这种改变应该是逐渐过度,不露痕迹的。

##### (三)特色原则

前厅的布局应该展示出饭店的星级、规模、档次、民族、区域特色以及经营风格。例如,广州白天鹅宾馆大堂的设计就充分体现出了岭南特色。

##### (四)效益原则

在对前厅进行设计的时候,不应该只一味地追求豪华、美观,还应当考虑投资效益,考虑如何充分利用空间。

##### (五)美观舒适原则

前厅的设计应该美观、高雅,令人喜欢看却又不易产生动手触摸的念头。而且在前厅的设计中,要使每一个细节都能够尽可能的符合人体舒适的需要,要让员工与客人均感到舒适。例如,杭州文华酒店的总台服务员在为客人办理入住登记手续时,就是采用的坐式服务。这样做既可以使经过了长时间舟车劳累的客人暂时获得休息,又可以避免员工因长时间站立对膝关节造成的损害。

##### (六)管理原则

前厅的各项设施应该便于管理。例如,大堂过大,就会出现需要多名清洁员的局面,这自然会增加管理的难度。

##### (七)安全原则

前厅的各种通道很多,而且大部分都是客用通道,例如客用电梯、客用楼梯等,这些区域都应该是置于员工的控制之下,既方便员工服务,又有利于保证客人的安全。此外,饭店的幕墙、台阶、栏杆等处,应有明显的标志,以提醒客人小心、注意,以免发生不必要的麻烦。

#### (八)方便原则

前厅的各项设施应当使用起来方便、实用、快捷。例如,有些饭店公共卫生间的洗手处采用的是感应式出水管,使用时只需将手置于水管之下,就会有水自动流出,无须开关水龙头,十分方便。

#### (九)绿色原则

前厅的设计应当注重环保,在设计时要考虑降低能耗和污染,符合环保标志。例如,大堂内的绿色植物应尽量不用塑料制品代替,因为绿色植物的光合作用有利于改善大堂的环境。

### 二、前厅的具体布局

#### (一)饭店大门以及人流通道

饭店的大门犹如广告一般,无时无刻不在向客人传递着信息,告诉客人自己的与众不同。通常饭店的大门由正门与边门构成,正门供客人进出使用,边门多半供员工以及团队客人的行李使用。大门的外观应该新颖、有特色,能够吸引客人的注意力。大部分饭店的正门都是采用玻璃门,这主要是因为其外观效果相对于其它材料都要好。玻璃门要选用厚度、强度、颜色均比较适当的玻璃制作,安装要牢固,防止玻璃破碎伤人。大门有玻璃拉门、旋转门或自动门,并且最好以双层为佳,这样既可以保持前厅空气温度的恒定,节约能源,又可以减少尘土的侵入,保持大堂的清洁。

饭店的大门是人来人往的重要的“交通枢纽”,其基本功能是要保证饭店进出的交通畅达,客人下车时能够遮风避雨。因此,在大门前应该有供客人上下车的空间以及回车道、停车场,且还应该留有足够的空间供团队行李的暂时摆放。正门的台阶旁还应该有专供残疾客人轮椅出入的坡道,以方便残疾客人的出入。在门口处应铺设一块地毯,供客人擦干净鞋底后再进入大厅,以保证大厅的整洁。边门旁还应摆放伞架,供客人存放雨伞。

从入口到饭店内各个目的地,形成了人流通道。各条人流通道都要经过装饰或铺设条形地毯,加以适当点缀,以形成明确的人流走向,要使具有动感的人流通道与相对平静的休息区和服务区互不干扰。

#### (二)服务区

前厅的服务区一般包括总台、大堂副理处、行李处、商务中心等。

总台,既总服务台,设在大堂中的醒目位置,要求既要能够察看到整个大堂的工作、正门,又要能够看到电梯。一般来说,前厅的主要机构都设在总台之内,以减少客人来回走动的次数。这其中主要以接待、问讯、收银三部分为主体,其它如票务预订、邮电、旅行社等服务,有的饭店是设置在总台之内,有的饭店为了避免出现客人拥挤的场面,则在总台附近另设柜台。例如,以团队客人为主要客源的饭店一般会在总台附近特辟一个团体接待处。

总台内的服务台要根据饭店的等级、规模、类型设计成不同形状、不同尺寸。柜台是饭店接待客人的第一窗口,所以其设计应该方便工作、美观



大方、能够吸引人,以便能够充分发挥其最大的功能和效率。一般而言,柜台的尺寸应当根据饭店的工作需要、前厅面积、客房数量等因素来确定。理想的柜台高度大约在1.1米左右,宽度约为0.45—0.6米。柜台向内的一面应该设有工作台,其高度应为0.7米左右。柜台内侧与墙面之间最好保持1.2—1.8米的距离,这样可以供工作人员活动以及摆放工作文件等。总台的外观形状应当与整个大堂的设计紧密相连。比较常见的直线型、L型柜台,对客人有效服务的面积和长度都比较大,因此效率比较高;而圆形、半圆形的柜台,可以使客人感受到古典情调。

在材料的选择上,一般多采用大理石、磨光花岗石、硬木等材质,这主要是从经久耐用、易于清洗,高雅脱俗等方面考虑的。

大堂副理的办公地点,一般设在离总台或大门不远的一处视野开阔同时又很僻静的地方。一般是设置一张办公桌、一两张坐椅,用以接待客人与办公之用。

行李处一般设在大门内侧,紧靠大门,这样可以使行李员尽早看见汽车驶向饭店,及时做好迎接准备。在柜台后面通常设有行李房,各种行李车、行李网等设备用品应该齐全、完好,摆放位置得当,取用方便,不会影响前厅客人的进出和前厅环境的美观。

商务中心通常设置在一楼或一、二楼之间的夹层内。除了在商务中心处应设有标记,通常在公共区域或走道处也应摆放指示牌,以利于客人寻找,从而迅速得到服务。商务中心最好设置在与总台联系比较方便的地方,这样有利于合理地互相利用现有设备,沟通有关信息,互相帮助以及合理地调配人员。

此外,前厅部办公室、总机室等机构,与前厅接待服务密切相关,但又不必直接对客服务,一般均设在总台后面联络较为方便,同时又较为隐秘之处。

### (三)休息区

大堂内所设置的休息区主要是供客人来往饭店时等候、休息、约见亲友的一个场所。它要求“闹中取静”,不受干扰。一般供客人休息的沙发坐椅不应少于20座,并设置配套的茶几。

### (四)公共卫生间

在大堂内或附近应设有用中、英文文字以及图形明显标志的男、女客用卫生间。卫生间要做到宽敞、卫生、无异味、各种设施设备完好、齐全,如坐便器、洗脸盆、烘手器、手纸、面巾、纸巾、香皂、小毛巾等器具、用品。同时,卫生间装饰材料的选择、装饰的风格都应该与大堂的装饰材料、整体的风格趋于一致。而且,大堂的人流比较频繁,公共卫生间的位置要既方便客人又能够避开外人的直视。此外,饭店还应设置专供残疾者使用的坐便器或独立卫生间,其设计要方便残疾者的使用。