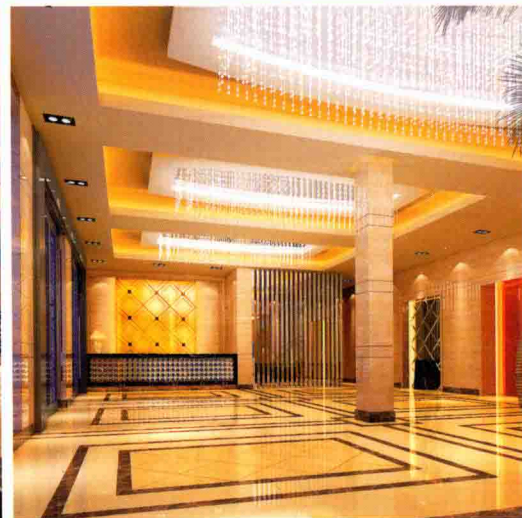
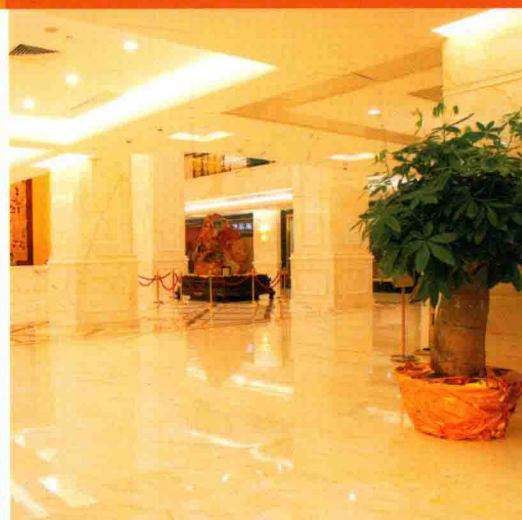


前厅服务实务 实训指导手册

主编◎平文英 翟 玮



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

前厅服务实务 实训指导手册

主编◎平文英 翟 玮



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务实务实训指导手册/平文英, 翟玮主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.6
ISBN 978-7-5096-3282-6

I. ①前… II. ①平… ②翟… III. ①酒店—商业服务—中等专业学校—教学参考资料
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 174706 号

组稿编辑: 魏晨红
责任编辑: 魏晨红 胡 茜
责任印制: 黄章平
责任校对: 超 凡

出版发行: 经济管理出版社
(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn
电 话: (010) 51915602
印 刷: 三河市延风印装厂
经 销: 新华书店
开 本: 889mm×1194mm/16
印 张: 6
字 数: 110 千字
版 次: 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5096-3282-6
定 价: 22.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

国家级中等职业改革示范校系列教材

编委会

主任：潘筑华

副主任：平文英 李小明 商莹 王茂明

委员：罗文刚 谢代欣 黄贵春 王刚 李崑 李一帆

吴群 李光奕 郑曦 张世荣 周颖 邱桂梅

杨道 陶晓晨 王璐 翟玮 侯文亚 宋容健

蔡凯 马思策 张英胜 韩勤 韩庆靖 董晖

序

为深入推进国家中等职业教育改革发展示范学校建设，努力适应经济社会快速发展和中等职业学校课程教学改革的需要，贵州省商业学校作为“国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划”第二批立项建设学校，按照“市场需求，能力为本，工学结合，服务三产”的要求，针对当前中职教材建设和教学改革需要，在广泛调研、吸纳各地中职教育教研成果的基础上，经过认真讨论，多次修改，我们编写了这套系列教材。

这套系列教材内容涵盖“电子商务”、“酒店服务与管理”、“会计电算化”、“室内艺术设计”与制作”4个中央财政重点支持专业及德育实验基地特色项目建设有关内容，包括《基础会计》、《财务会计》、《成本会计》、《会计电算化》、《电子商务实务》、《网络营销实务》、《电子商务网站建设》、《商品管理实务》、《餐厅服务实务》、《客房服务实务》、《前厅服务实务》、《AutoCAD 室内设计应用》、《3Ds Max 室内设计与应用》、《室内装饰施工工艺与结构》、《室内装饰设计》、《贵州革命故事人物选》、《多彩贵州民族文化》、《青少年犯罪案例汇编》、《学生安全常识与教育》共19本教材。这套教材针对性强，学科特色突出，集中反映了我校国家改革示范学校的建设成果，融实用性与创新性、综合性与灵活性、严谨性与趣味性为一体，便于学生理解、掌握和实践。

编写这套系列教材，是建设国家示范学校的需要，是促进我校办学规范化、现代化和信息化发展的需要，是全面提高教学质量、教育水平、综合管理能力的需

要，是学校建设职业教育改革创新示范、提高质量示范和办出特色示范的需要。这套教材紧密结合贵州省经济社会发展状况，弥补了国家教材在展现综合性、实践性与特色教学方面的不足，在中职学校中起到了示范、引领和辐射作用。

前 言

《前厅服务实务实训指导手册》是中等职业院校酒店服务与管理专业开设的专业骨干课程。本课程的教学目的是讲授酒店前厅的基础知识，使学生树立从事前厅服务工作必备的观念与意识，训练学生掌握酒店前厅的基本操作程序与技能，培养学生从事酒店前厅服务与基层管理工作、适应行业发展与职业变化的基本能力，使学生熟悉酒店前厅部运行管理的基本程序和方法。

本书以“实训任务”为基本结构形式，将内容分解为若干实训单元，向学生提供比较全面的实习、实训指导材料。每个单元包括了训练目标与任务、实训准备、完成的方法与步骤，并辅以相关的学习资料，使学生明确某一实践训练项目的具体目的、内容、完成的方法和考核要求，激发学生的学习兴趣，帮助其掌握学科知识与技能，提高学习效率，达到应有的学习效果。

目 录

实训注意事项	001
实训项目一 了解星级酒店前厅部	003
实训项目二 电话预订	006
实训项目三 网络预订	010
实训项目四 传真预订	013
实训项目五 礼宾服务	016
实训项目六 散客登记入住服务	023
实训项目七 换房服务	027
实训项目八 办理客人逾期续住	032
实训项目九 问讯服务	035
实训项目十 收银与离店退房服务	038
实训项目十一 总机转接及留言服务	043
实训项目十二 回答问讯及叫早服务	047
实训项目十三 会议室出租	052

实训项目十四	邮件、传真、打印、复印、装订服务	055
实训项目十五	票务服务	061
实训项目十六	酒店信息沟通与投诉处理	065
实训项目十七	宾客档案管理	069
实训项目十八	预订特殊情况的处理	073
实训项目十九	办理团队入住登记服务	078
实训项目二十	办理 VIP 客人入住登记服务	082

实训注意事项

使学生掌握酒店前厅部一线的服务程序及操作技能，具体要求如下：

- (1) 熟悉前厅的工作环境 with 人员职业素养要求，并能逐步以此职业规范来要求自身的言行；
- (2) 懂得客房预订的相关程序，能独立完成散客电话订房的要求；
- (3) 掌握前台办理登记的各项手续，能熟练运用前台预订接待系统软件进行房态控制；
- (4) 了解基本的财务收银知识，掌握几种常见外币现钞的真伪辨别方法；
- (5) 掌握熟练快速清点人民币现钞的技能；
- (6) 熟悉大堂迎宾服务的程序及注意事项，掌握大堂迎宾的站姿标准和动作规范；
- (7) 了解引领宾客至客房的步骤，并掌握在不同情况下，向客人介绍房间设施设备的方法；
- (8) 熟悉星级酒店总机对客服务用语的基本要求，能熟练使用商务中心的各种设备；
- (9) 掌握处理宾客投诉的程序和原则，学会与客人沟通的技巧和方法；
- (10) 在实训过程中，注意安全。

实训项目一

了解星级酒店前厅部

【实训目的】

- (1) 组织机构设置，熟悉前厅的工作环境。
- (2) 了解酒店前厅部人员职业素养要求。
- (3) 掌握酒店前厅部的基本职能。

【实训时长】

2 课时。

【实训准备】

- (1) 软件：前厅部概况教学片。
- (2) 地点：某星级酒店大堂或实训教室。

【实训内容】

参观星级酒店的前厅部或观看有关酒店前厅概况的教学片。

【实训步骤】

1. 标准讲解

由老师进行示范，讲解语言表达要领、方法、注意事项。

2. 教学示范

将学生分成 6~8 人一组，然后每人分别进行实际操作。

3. 课堂训练

(1) 互动讨论前厅组织结构设置在酒店实际工作中的利与弊。

(2) 讨论前厅从业人员的职业素养要求有哪些以及如何做到。

(3) 老师归纳总结。

【实训考核】

星级酒店前厅部考核内容如表 1-1 所示。

表 1-1 星级酒店前厅部考核内容

被考核人					
考核地点					
考核内容	星级酒店前厅部				
考核标准	内容	分值（分）	自我评价	小组评议	实际得分
	预订服务	10			
	礼宾服务	15			
	接待服务	15			
	问讯服务	10			
	收银与离店退房服务	10			
	总机服务	15			
	商务中心服务	10			
	客户管理服务质量	10			
	语言（包括礼貌用语、流畅程度）	5			
合计		100			

【实训作业】

选取前厅部一种类型的工作，简单介绍工作内容。

要求：（1）每个同学在 20 分钟内完成。

(2) 投票选出一位最佳介绍员 (投票不允许投自己)。

【实训体会】

请每个同学写出自己的实训心得与体会。

实训项目二

电话预订

【实训目的】

- (1) 了解酒店客房电话预订业务的内容和范围。
- (2) 掌握预订服务的基本程序及技术要领。

【实训时长】

4 课时。

【实训准备】

- (1) 地点：某星级酒店大堂或实训教室。
- (2) 用品：复印机、传真机、打印机、电脑、电话。

【实训内容】

电话预订服务程序。

1. 接电话

铃响三声之内拿起电话。

2. 问候客人

(1) 问候：早上好，下午好，晚上好。

(2) 报部门：××酒店预订部。

(3) 聆听客人的预订要求。

操作步骤：①问清客人姓名、预订日期、用房数量、房间种类、住店天数。

②查看预订记录（计算机或预订汇总表）。

(4) 询问客人姓名。

操作步骤：①询问客人姓名及英文拼写。②复述确认。

(5) 推销客房。

操作步骤：①介绍房间种类和房价，注意尽量采取由高到低报价。②询问客人的公司名称。③查询客人资料，确认是否属于合同单位以确认优惠价。

(6) 了解客人的付款方式。

操作步骤：①询问客人付款方式，并在预订单上注明。②如果公司或旅行社承担费用，则要求在客人抵店前做付款担保。

(7) 了解客人的抵达情况。

操作步骤：①询问抵达航班及时间。②向客人说明房间保留时间，或建议客人做保证性预订。

(8) 询问客人的特殊要求。

操作步骤：①询问客人是否有特殊要求。②详细记录客人的特殊要求，并复述确认。

(9) 询问预订申请人的有关信息。

操作步骤：①询问预订申请人的姓名、单位、联系方式和电话号码。②详细记录以便联系。

(10) 复述核对预订内容。

操作步骤：①抵店日期、航班。②房间种类、用房数量、房价。③住店客人姓

名、特殊要求。④付款方式。⑤代理人情况。

(11) 完成预订。

向客人致谢。

【实训步骤】

1. 标准讲解

由老师讲解电话预订的操作要领、方法及种类、注意事项。

2. 教学示范

6人一组模拟客人与酒店预订员，然后每人分别进行实际操作。

3. 课堂训练

请学生进行短时间练习，选3~5名学生在规定时间内进行电话预订服务展示。

【实训考核】

电话预订考核内容如表2-1所示。

表 2-1 电话预订考核内容

被考核人					
考核地点					
考核内容	电话预订				
考核标准	内容	分值 (分)	自我评价	小组评议	实际得分
	接电话	5			
	问候客人	10			
	聆听客人的预订要求	5			
	询问客人姓名	10			
	推销客房	10			
	了解客人的付款方式	10			
	了解客人的抵达情况	10			
	询问客人的特殊要求	5			
	询问预订申请人的有关信息	10			
	复述核对预订内容	10			
	完成预订	10			
	姿态	5			
合计		100			