



江西现代高级技工学校

国家中等职业教育改革发展示范学校项目建设成果

前厅服务与管理

QIANTING FUWU YU GUANLI

(理实一体化教材)

主编 闵弘琴



苏州大学出版社
Soochow University Press



江西现代高级技工学校

国家中等职业教育改革发展示范学校项目建设成果

前厅服务与管理

(理实一体化教材)

主 编 闵弘琴



苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 闵弘琴主编. —苏州: 苏州大学出版社, 2013. 5
理实一体化教材
ISBN 978-7-5672-0507-9

I. ①前… II. ①闵… III. ①饭店—商业服务—教材
②饭店—商业管理—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 087369 号

内 容 简 介

本教材基于高星级酒店前厅部基础服务及基础管理岗位主要工作内容,以实训模块为主线,具体包括前厅部概述、预订业务管理、前厅接待与服务管理、前厅综合服务、前厅部的沟通五大模块,在每个任务之后,还根据课程学习内容设计了知识拓展、知识链接环节,以便于学习者在完成任务后能够及时检查和反馈自己的学习效果与技能训练结果。

本书由校企合作共同开发,可作为中职、技工学校旅游管理专业或酒店管理专业的教材,同时也可作为酒店前厅人员上岗、转岗的培训用书。

前厅服务与管理

闵弘琴 主编

责任编辑 陈孝康

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市十梓街 1 号 邮编: 215006)

宜兴市盛世文化印刷有限公司印装

(地址: 宜兴市万石镇南漕河滨路 58 号 邮编: 214217)

开本 787 mm×1 092 mm 1/16 印张 7 字数 175 千

2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5672-0507-9 定价: 15.80 元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换

苏州大学出版社营销部 电话: 0512-65225020

苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

《前厅服务与管理》编写人员

主 编：闵弘琴
副 主 编：杨 迪 汤金艳
参 编：施升国 叶利国 范珊珊 沈 洁
 阚林生 胡绍华 冯 平 林 凤

《前厅服务与管理》编审委员会

主 任 委 员：欧阳志广(江西现代高级技工学校)
副主任委员：徐厚民(江西现代高级技工学校)
 袁勋龙(江西现代高级技工学校)
委 员：黄海哨(江西现代高级技工学校)
 张 立(江西现代高级技工学校)
 王贤明(江西现代高级技工学校)
 刘俊华(江西现代高级技工学校)
 雷 娟(江西现代高级技工学校)
 刘 星(江西现代高级技工学校)
 廖肇军(江西现代高级技工学校)
 胡 琳(江西现代高级技工学校)
 余丽华(江西现代高级技工学校)
 施升国(法莱德白金大酒店)
 叶利国(江西锦都皇冠酒店)

前 言

为贯彻落实教育部“关于进一步深化中等职业教育教学改革的若干意见”等教学指导方针,争创国家中等职业示范学校,经过实践教学的改革和创新,我们组织有关人员编写了这本中职类酒店管理专业的主干课程教材《前厅服务与管理》。它是在传统酒店前厅管理教材的基础上,结合多位专业教师的教学实践经验,编写出的学习和工作相结合的一体化教材。该教材系统地介绍了酒店前厅服务与管理所必须具备的专业知识,通过采用“项目引领、任务驱动、一体化教学”的教学模式,把酒店前厅部应掌握的知识和技术能力整合为五大模块,十六个项目。具体模块包括:前厅部概述、预订业务管理、前厅接待与服务管理、前厅综合服务、前厅部的沟通五大模块。本教材打破了传统教材中以理论讲述为主、面面俱到的知识框架模式,突出了以培养酒店前厅服务岗位工作能力为主线的任务模块。教材以现场一体化教学为主,强调教师示范和学生分组训练互动,突出“做中学,做中教”的职教特色,让学生在“学”与“练”中,来完成每一项前厅岗位工作任务,使学生能够真正做到学习与工作相结合,能够培养出行业的技术能手和应用型专业人才,从而真正实现以“就业为导向,能力为本位,素质为基础,项目为载体”的教学理念。

本教材突出介绍了酒店前厅部各岗位的基本操作及基层管理知识,着重强调培养学生的动手操作能力,可作为技工学校、中等职业学校旅游类和酒店管理类相关专业的教材,同时也可作为酒店前厅人员的岗前培训教材或自学读本。

本书是校企合作共同开发的教材,由江西现代高级技工学校组织编审,闵弘琴任主编,杨迪、汤金艳任副主编。法莱德白金大酒店施升国先生、江西锦都皇冠酒店叶利国先生在实训方面给予了大力指导,法莱德白金大酒店为本书提供了大部分图片,在此深表谢意。

本书在编撰过程中,参考和借鉴了不少文献资料及相关网站,未能一一注明出处;许多酒店业专家提出了宝贵意见,编者在此一并表示感谢!

由于本书编写时间仓促,书中疏漏之处在所难免,恳请广大读者批评指正,以便今后修订时改正。

编 者

2013年4月

目录 CONTENTS

模块一 前厅部概述

项目一 前厅部的地位与作用	2
项目二 前厅部参观	5
项目三 前厅部服务人员的礼仪基础知识	8
项目四 前厅部设计	12

模块二 预订业务管理

项目一 预订的方式与种类	17
项目二 预订程序	21
项目三 预订的管理	24
项目四 客房预订实训	27

模块三 前厅接待与服务管理

项目一 前厅接待准备	33
项目二 入住接待程序	36
项目三 客房状态的种类与控制	39
项目四 前台接待实训	43

模块四 前厅综合服务

项目一 礼宾部服务程序及标准	51
项目二 总机服务的程序及标准	63
项目三 商务中心的服务程序及标准	69
项目四 大堂副理服务要求及标准	76

模块五 前厅部的沟通

项目一 沟通、协调的基本原理与方法	87
项目二 前厅部与其他部门的沟通	89
项目三 宾客投诉的处理	94
项目四 客史档案的管理	98

参考文献	103
------------	-----

模块一

前厅部概述

【任务计划】

本模块主要通过学生调查和教师讲解的方式,使学生充分认识前厅部在酒店经营管理中的地位与作用,熟悉前厅布局和环境要求,掌握前厅部人员的素质要求。

【分组教学】

学生每四人一组,进行相关内容讨论和设计。

【学习内容】

前厅部概述。

【实训计划】

时间分配:共14课时。

4课时:学生阐述调查结果,教师总结并讲授前厅部的地位和作用。

4课时:酒店前厅部参观。

2课时:酒店前厅部服务人员的礼仪基础知识实训。

4课时:酒店前厅部设计。

【任务流程图】

见图1-1。

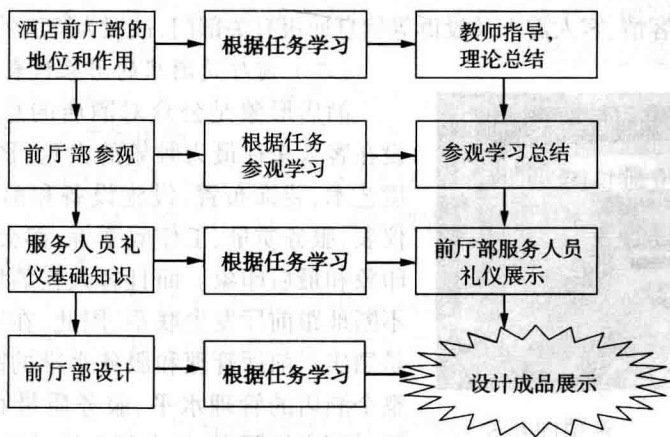


图 1-1

项目一 前厅部的地位与作用

课时分配: 4 课时

【学习原因】

前厅部是现代酒店的关键部门,是给客人留下第一印象和最后印象的地方。正确认识和了解前厅部在酒店经营管理中的地位与作用,掌握前厅部服务人员的素质要求,是学生学好前厅服务与管理这门课程的基础。

【学习目标】

认识前厅部在酒店经营管理中的地位与作用;熟悉前厅的布局和环境要求;掌握前厅部人员的基础素质要求,并能设计出理想中的酒店前厅。

【任务总结】

学生以组为单位,教师引导示范;根据各组搜集、调查的资料分组讨论、阐述对于酒店前厅部的认知。阐述完毕后教师进行引导、总结。

【基础知识】

一、前厅部的地位和作用

前厅部(front office)是酒店的重要部门,负责销售酒店服务、组织接待工作、调度业务经营以及为客人提供预订、接待、收银、问讯、总机、商务等服务,是为酒店提供信息的综合性服务部门,在酒店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平,直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象。

(一) 前厅部是酒店业务活动的中心

前厅部是综合性服务部门,服务项目多、时间长,是客人与酒店联系的纽带。客人从入住前的预订到入住、离店结账,都需要和前厅部打交道。前厅部通过销售客房带动其他部门的经营活动,并把客源、客情、客人需求及投诉等信息通报有关部门,被视为酒店的神经中枢。

(二) 前厅是酒店的形象代表

酒店形象是公众对酒店的总体评价。前厅部设在客人来往最为频繁的大堂(图 1-2),大堂的环境艺术、装饰布置、设施设备和前厅部人员的仪容仪表、服务质量、工作效率等,都会成为客人的第一印象和最后印象。而且客人在酒店驻留期间,需要不断地跟前厅发生联系,因此,在客人心中,前厅就是酒店。前厅管理和服务水准的高低,直接反映了整个酒店的管理水平、服务质量和服务风格,故前厅是酒店的橱窗,代表酒店的对外形象。



图 1-2

(三) 前厅部是酒店组织客源、创造经济收入的关键部门

在酒店提供的各种商品中,客房是最大、最主要的商品,在整个酒店销售收入中,客房销售占据很大的比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率、增加客房销售收入的重要条件,因此前厅部也是提高酒店经济效益的关键部门之一。

二、认知前厅部的工作任务

(一) 销售客房

客房销售是前厅部的最主要任务,一般由预订处和接待处(图1-3)来完成。主要任务包括促销活动、预订业务、办理客人入住、排房、掌握客房的使用状况等。



图 1-3

(二) 协调对客服务

前厅部是酒店服务的中心和枢纽。酒店统一、协调地为客人提供服务,使各部门有效地运转,都必须充分利用这一枢纽的作用。

协调任务包括客源信息及时通报其他部门;客人需求及接待信息传递相关部门;客人投诉意见及处理意见反馈相关部门等。

(三) 提供前厅综合服务

前厅部除了负责销售客房外,还担负着大量的直接为客人提供服务的任务,包括问讯服务、礼宾服务、商务中心服务、总机服务、委托代办服务等。

(四) 负责客人账目

前厅部从客人登记入住开始就为客人建立账户,之后接受各营业点转来的客人消费账单,及时核算,并为离店的客人提供结账服务。

(五) 处理经营信息

前厅部要及时准确地将有关信息加以处理,向酒店的管理机构报告,或与有关部门沟通,迅速地采取对策。前厅部还要建立客人客史资料并及时更新,定期分析,以便不断地利用信息改进酒店的服务工作,提高酒店的工作水平。

(六) 建立客史档案

前厅部要为住店客人,尤其是常客建立客史档案,记录客人在店期间的主要情况。这些资料是酒店向客人提供周到的、具有针对性的、个性化服务的依据,也是酒店加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高酒店客房销售能力的信息来源。

三、前厅部的主要工作内容

就高星级酒店的前厅而言,前厅部的每个岗位都有专门的、相对独立的工作。其实无论酒店的规模大小,以下所描述的工作,对于综合性酒店前厅部工作都是必要的。

(一) 店外迎送服务

机场、码头、港口、车站等场所,都有可能作为酒店店外迎送服务的地点。一般在本酒店主要客源接送点设迎送站,其他场所可因客人提出预约而专门设立临时接送服务点。

(二) 店内迎送服务

店内迎送服务就是通常我们所理解的酒店门童和行李员的服务。一般高星级酒店前厅部专设门童为进出酒店大门的客人提供迎接服务,服务内容包括为所有进出酒店的客人提

供上下车、进出门的协助服务等;行李员则为酒店客人提供行李运送、寄存服务等。

(三) 委托代办服务

委托代办服务包括代送物品、代购等服务。

(四) 电话服务

电话服务主要指接转店内外电话、处理电话留言、电话叫醒、查询服务等。

(五) 客房预订服务

即提供散客、团队客房预订服务。

(六) 接待服务

即为入住客人提供登记入住、为住客提供换房等服务,同时为客人提供信息咨询服务、留言服务等。

(七) 收银服务

即记录客人在酒店内的每一笔明细消费,在客人需要进行账目查询和结算;为客人提供外币兑换业务、贵重物品寄存服务等。

(八) 商务服务

即为客人提供包括传真、排版打字、复印、制作广告、租借电脑、会议室、翻译等一系列服务。

关于前厅部的基本任务

填空:

1. _____是前厅部的最主要任务,一般由预订处和接待处来完成。
2. 作为协调对客关系的先锋和代表,一般设在大堂内的部门是_____。
3. _____是酒店对客服务的窗口,既是酒店的接待部门,又是酒店的销售部门。
4. _____是客人办理住宿登记手续、休息、会客和结账的地方,是客人进店首先接触到的公共场所。

TIPS

远在殷代,我国已有驿站。周代已有平整的驿道。据说,西周时在国郊及田野的道路两旁通常栽种树木以指示道路的所在,沿路十里有庐,备有饮食;三十里宿,筑有路室;五十里有市,设有候馆,这些都是供给过客享用的。

【知识拓展】

酒店大堂要在醒目位置设置符合国家标准、设计规范及行业管理规定的带有中英文文字的图形、标志牌、路标、提示牌等。图 1-4 是酒店常用的公共信息图形及标志。

1. 你知道图 1-4 所示标志的意义吗?

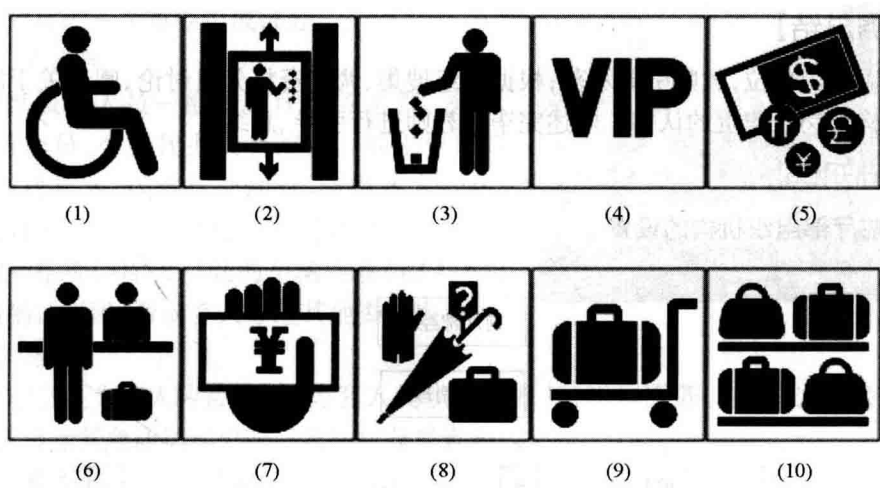


图 1-4

2. 请将以下英文文字对应图 1-4 中的标志。

VIP、Rubbish receptacle、Elevator、Facilities for disabled persons、Check-in、Currency exchange、Settle accounts、Left luggage、Luggage trolley

【学习心得和笔记】

项目二 前厅部参观

课时分配：4 课时

【学习原因】

前厅部组织机构设置受酒店类型、规模、等级、管理方式等因素的影响,各个酒店不尽相同。学生们需要通过对前厅部的组织机构及岗位职责进行更深一步的了解,从而准确地认识前厅部。

【学习目标】

明确前厅部的组织机构及岗位职责,熟悉前厅布局和环境要求,并为能设计出理想中的酒店前厅打好基础。

【任务总结】

学生以组为单位,教师引导示范;根据各组搜集、调查资料分组讨论、阐述关于酒店前厅部组织机构及岗位职责的认知。阐述完毕后教师进行引导、总结。

【基础知识】

一、前厅部组织机构的设置

见图 1-5。

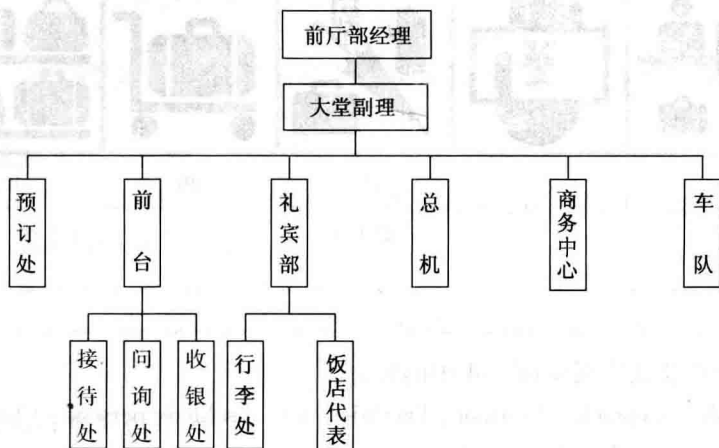


图 1-5

二、前厅部的机构组成及主要职责

(一) 预订处

负责酒店的客房预订业务,接受客人用电话、传真、互联网等形式进行的房间预订;积极主动地与有关客源单位联系,推销酒店客房,同时向前厅其他相关部门传递相关信息,向上级及时汇报有关情况。另外,预订处还必须制定每月、每半月、每周乃至具体到每天的预订报表,对预订工作进行安排,按酒店的要求定期处理预定客源情况和保管预订资料。

(二) 接待处

又称“开房处”。主要负责销售客房,接待抵达的住店客人(包括预订客人和非预订客人、常住客人和散住客人及团体客人等),为客人办理住店手续,分配客房;并要掌握、控制客房出租状况;制定客房营业日报等表格;负责对内联络,协调对客服务工作。

(三) 问询处

主要职责是回答客人有关酒店的各种设施、服务及市内游览观光、购物等内容的询问;负责办理客人委托事项,收发保管客房钥匙,处理客人邮件、留言,接待来访客人等。

(四) 收银处

收银处的主要职责是办理客人离店时的结账手续,包括收取客人在店的一切消费费用、收回客房钥匙、核实客人的信用卡、负责应收账款的转账(必要时需提供外币兑换服务)等工作内容;帮助客人保管贵重物品;与酒店一切营业部门的收款员联系,催收、核实账单;夜间审核全酒店的营业收入及账务情况。

收银处一般由领班、收银员和外币兑换员组成。其业务性质决定了它通常是隶属于酒店财务部,但其工作地点在前厅,与前厅接待处、问询处等都有着不可分割的联系,因此,也

就构成了前厅的一个重要组成部分。

(五) 礼宾部

礼宾部服务人员一般由大厅服务主管、领班、迎宾员、行李员、委托代办员等组成。其主要职责是:负责迎送宾客,代客行李卸送,陪送客人进房,分送客用报纸、客人信件和留言,代客召唤出租车,协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠(图 1-6),确保通道畅通无阻,帮助客人办理其他委托事项。



图 1-6

(六) 总机

主要职责是为客人转接电话,为客人提供联络服务、叫醒服务、电话找人,接受电话留言,传播或消除紧急通知和说明以及播放背景音乐。

(七) 商务中心

为客人提供打字、翻译、复印、传真、长话及其他商务服务,另外,还可根据需要提供秘书、会议室出租、托运、代办旅游、信差等服务。其中的服务人员一般由主管和文员组成。但也有一些小型酒店的商务中心,因为没有必要,就不设主管。

(八) 大堂副理

大堂副理处即大堂副理的办公地点,一般设在大厅较为显眼且安静的位置(图 1-7)。大堂副理代表饭店接待每一位在饭店遇到困难而需要帮助的客人,并在自己的职权范围内予以解决,包括回答客人问询、解决客人疑难、处理客人投诉等,因此大堂副理是客人与酒店之间沟通的桥梁,是饭店建立良好宾客关系的重要环节。



图 1-7

(九) 车队

大型酒店一般在其前厅部设立车队,接受前厅部的派遣,负责接送重要宾客或有预订的客人,或者是有特殊需求的客人,同时,为客人提供出租车服务。

关于前厅部参观

填空:

1. 酒店的行李服务是由前厅部的_____提供的。
2. _____由总台收银处负责,其行政隶属关系因酒店管理特点而不同。
3. 高星级酒店应设_____,并在大厅内设礼宾台,配备行李主管和行李员,提供 24 小时服务。
4. 酒店迎送宾客服务主要由_____负责。

► TIPS

远在战国时期,旅客住店就要按照政府颁布的住宿制度办理住宿手续。商鞅变法中有关旅店接待客人要查验旅行凭证,否则店主连坐的律令,是中国最早的旅店食宿制度。在坚持查验旅客旅行凭证的同时,还有住宿登记制度。到元代时,客来登记、客走销簿的住宿制度在全国各地已普遍实施。

【知识拓展】

酒店前厅部为客人提供综合类的服务,是客人留下第一印象和最后印象的地方。图 1-8 所示是前厅各部常用的工作用品。

你能写出图 1-8 所示物品的名字及用途吗?

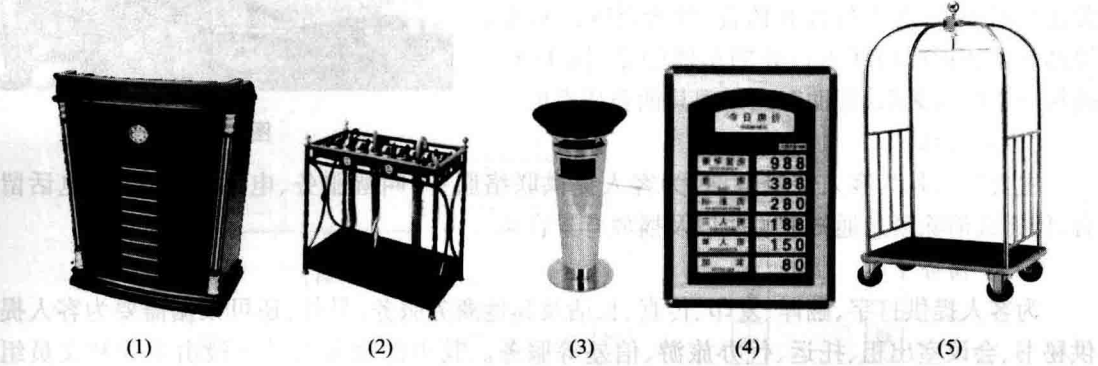


图 1-8

【学习心得和笔记】

项目三 前厅部服务人员的礼仪基础知识

课时分配: 2 课时

【学习原因】

本任务是学习酒店前厅部服务人员职业素质中的必备常识和基本素养。只有具备良好的前厅礼仪,才能用优雅的举止表示对宾客的尊敬,体现优质服务的真正内涵,从而突显出酒店的整体形象。

【学习目标】

通过学习前厅部员工的职业仪态及教师讲授、课堂讨论等具体环节,能正确认知酒店前厅部员工的良好职业仪态,能展现出个人的职业风采。

【任务总结】

学生以组为单位,教师引导示范;学生练习前厅部员工应有的职业仪态,最终养成职业习惯。

【基础知识】

一、基本体态

(一) 站姿

男士应体现出阳刚之美,抬头挺胸,双脚大约与肩膀同宽站立,重心自然落于两脚中间,肩膀放松(图1-9)。女士则体现出柔和与轻盈,丁字步站立。谈话时,要面对对方,保持一定的距离。

(二) 行走

行走时,步伐大小适当,男子走平行线,女子走直线,速度均匀,正常速度每分钟60~100步。靠道路的右侧行走,遇到同事、主管要主动问好。在行走的过程中,应避免吸烟、吃东西、吹口哨、整理衣服等行为。上下楼梯时,应让尊者、女士先行。多人行走时,注意不要因并排行走或勾肩搭背行走而占据路面。有急事要超过前面的行人时,不得跑步,可以大步超过,并微转身向被超过者致意道歉。

二、前厅职业妆

前厅接待人员上班时应化淡妆,以体现出接待人员的健康、自信。

清洁面部:用滋润霜按摩面部,使之完全吸收,然后进行面部的化妆步骤。

打底(女性):打底时最好把海绵扑浸湿,然后用与肤色接近的底霜,轻轻点拍。

定妆(女性):用粉扑沾干粉,轻轻揉开,主要在面部的T字区定妆,余粉定在外轮廓。

画眼影(女性):职业女性的眼部化妆应自然、干净、柔和,重点放在外眼角的睫毛根部,然后向上、向外逐渐晕染。

眼线(女性):眼线的画法应紧贴睫毛根,细细地勾画,上眼线外眼角应轻轻上翘,这种眼线非常有魅力。

眉毛(女性):首先整理好眉形,然后用眉形刷轻轻描画。

睫毛(女性):用睫毛夹紧贴睫毛根部,使之卷曲上翘,然后顺睫毛生长的方向刷上睫毛液。

腮红(女性):职业妆的腮红主要表现自然健康的容颜,时尚晕染的方法一般在颧骨的下方,外轮廓用修容饼修饰。

口红(女性):应选用亮丽、自然的口红,表现出职业女性的健康与自信。



图1-9



图 1-10

三、接待礼仪

(一) 日常接待工作

1. 迎接礼仪

应立即招呼来访客人:表示出热情友好和愿意提供服务的态度。

主动热情问候客人:打招呼时,应轻轻点头并面带微笑(图 1-10)。如果是已经认识的客人,称呼要显得比较亲切。

2. 引导礼仪

在走廊的引导方法。接待人员走在客人二三步之前,配合步调,让客人走在内侧。

在楼梯的引导方法。当引导客人上楼时,应该让客人走在前面,接待人员走在后面;若是下楼时,应该接待人员走在前面,客人走在后面;上下楼梯时,接待人员应该注意客人的安全。

在电梯的引导方法。引导客人乘坐电梯时,接待人员应先进入电梯,站在电梯按键处,等客人进入后关闭电梯门;到达时,接待人员按“开”的钮,让客人先走出电梯。

大厅里的引导方法。当客人走入客厅时,接待人员用手指示,请客人坐下,看到客人坐下后,才能行点头礼后离开。如客人错坐下座,应请客人改坐上座(一般靠近门的一方为下座)。

(二) 电话礼仪

(1) 左手持听筒,右手拿笔。

(2) 电话铃声三声之内接起电话,拿起话筒后,首先要问好,然后自报家门。严禁以“喂”字开头。如果因为其他原因在电话铃响三声之后才接起电话,应首先说声:“对不起,让您久等了。”

(3) 注意声音和表情。

(4) 保持正确姿势。

(5) 复诵来电要点。

(6) 最后道谢,让客户先收线。

关于前厅部服务人员的礼仪基础知识

回答问题:

1. 试按照你的理解谈谈对站姿的规范要求。

2. 试列举国内的常用称呼名称。

3. 酒店从业者重视仪容仪表的意义是什么?

4. 简述服务人员的礼貌用语。

► TIPS

饭店服务的“五心、五声、五先”

对不同类型的顾客服务员要做到“五心”，即对老年顾客要耐心，对病残顾客要贴心，对儿童要细心，对不好意思开口的顾客要关心，对一般顾客要热心。

礼貌待客服务要做到“五声”，即顾客进店有“迎声”，顾客询问有“答声”，顾客帮忙有“谢声”，照顾不周有“歉声”，顾客离店有“送声”。

礼貌服务还要做到“五先”，即先女宾后男宾，先客人后主人，先首长后一般，先长辈后晚辈，先儿童后大人。

【知识拓展】

某酒店总经理埋怨酒店的服务质量差，希望整改，整天在酒店例会或部门会议上提及此问题，并且以近乎威胁的口气说：若谁的服务质量出现问题，就让谁走人。可即便如此，基层员工还是不得要领，不明白该如何做才算是优质服务。你如何看待此问题？请联系酒店的礼貌礼节相关要求谈谈你的看法。

【学习心得和笔记】