

# 前厅服务实务

主编◎平文英 翟玮



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

# 前厅服务实务

主编◎平文英 翟玮

常州大学图书馆  
藏书章



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/平文英, 翟玮主编. —北京: 经济管理出版社, 2014.3  
ISBN 978-7-5096-3281-9

I. ①前… II. ①平… ②翟… III. ①饭店—商业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 174703 号

组稿编辑: 魏晨红  
责任编辑: 魏晨红 周晓东  
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](http://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: 16.25

字 数: 448 千字

版 次: 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 10 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3281-9

定 价: 39.00 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。

# 目 录

项目一 预订服务 .....	001
任务 1 预订的受理与确认 .....	003
任务 2 预订的变更、取消与婉拒 .....	014
任务 3 预订特殊情况受理 .....	027
任务 4 宾客抵店前的准备工作 .....	037
项目二 礼宾服务 .....	049
任务 1 迎送宾客服务 .....	051
任务 2 行李服务 .....	058
项目三 接待服务 .....	071
任务 1 办理散客入住服务 .....	073
任务 2 办理团队入住服务 .....	082
任务 3 办理 VIP 客人入住服务 .....	089
任务 4 换房服务 .....	097
任务 5 办理客人逾期续住服务 .....	103
项目四 问讯服务 .....	109
任务 1 住客信息咨询服	110

任务 2 查访住客服务 .....	116
任务 3 宾客留言、留物服务 .....	122
项目五 收银与离店退房服务 .....	127
任务 1 外币兑换服务 .....	129
任务 2 客人离店退房结账服务 .....	136
任务 3 不同方式的结账手续 .....	142
项目六 总机服务 .....	149
任务 1 电话转接 .....	150
任务 2 电话留言 .....	158
任务 3 回答客人问询 .....	164
任务 4 叫早服务 .....	172
项目七 商务中心服务 .....	183
任务 1 会议室出租 .....	184
任务 2 邮件、传真、打印、复印与装订服务 .....	189
任务 3 票务服务 .....	201
项目八 客户管理服务质量 .....	209
任务 1 酒店信息沟通与投诉处理 .....	210
任务 2 客史档案管理 .....	219
课后基础知识训练答案 .....	227
酒店前厅常用语中英文对照 .....	237

## 项目一

# 预订服务

旅游者在出行前通常会安排好自已的行程，其中最重要的环节就是对下榻处所的安排。因为酒店就是旅游者的“家外之家”，有了这个“家外之家”，旅游者才会觉得安稳和踏实。酒店开展预订业务，正是满足了旅游者的这一基本需求，使他们免遭酒店客满的风险，保证他们能及时入住理想的房间。

预订是酒店的一项重要业务，是酒店重要的销售方式和销售渠道之一，开展预订业务，对于酒店来说就是客房产品的预销售，可以使酒店最大限度地利用客房，开拓客源，为酒店争取最大利润。预订可以使酒店掌握未来一定时段内的业务量情况，合理安排各部门和各岗位的人力、物力资源，特别是在酒店业务量比较大的时间段，避免出现由于人手紧张和物料准备不足而影响服务工作的正常运转。开展酒店预订，也是酒店保持、提升、扩大品牌知名度的重要手段。



### 项目导图

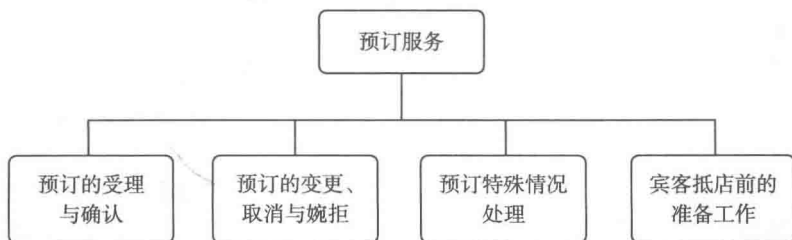


图 1-1 酒店预订服务



### 学习目标

#### 知识目标

1. 能迅速熟练地按要求做好岗前准备工作，准确填写预订部各类表单、报表



2. 能按照要求独立受理各种预订业务，进行预订的确认，处理预订的变更、取消与婉拒工作

3. 会根据客人的特点、要求与酒店的销售政策向客人推销最合适的客房

4. 能熟练地做好宾客抵店前的准备工作

5. 能在团队的协助下，处理好各种突发事件

### 技能目标

能按要求独立完成各种客房预订业务，并能有条理地处理相关的突发事件



## 任务1 预订的受理与确认



### 任务目标

了解客房预订业务的内容和范围，掌握预订服务的基本程序及技术要领。通过本次任务实训，学生应当完整地了解和掌握预订业务的基本内容，并能达到服务标准。

### 项目任务书

任务名称	预订的受理与确认	任务编号	课时要求
训练要求	1. 掌握预订服务的工作环节和服务程序，能熟练完成各项业务工作 2. 熟练填写各种表格或报表 3. 准确接收各方面的信息，能够随机应变，耐心、细致地回答客人的提问，以良好的服务做好客房预订工作		
培养能力	了解客房预订业务的内容和范围，掌握预订服务的基本程序及技术要领		
涉及知识	预订的方式、预订的种类、预订员需掌握的相关业务知识、前台与客房部常用的专业术语、互联网相关知识		
教学地点	教室、实训室、酒店	参考资料	
教学设备	投影设备、电话、电脑、传真机、前厅软件、预订表格、纸、笔		

### 训练内容

1. 散客电话订房业务的受理
2. 计算机网络预订的受理
3. 传真预订的受理
4. 团体订房业务的受理

### 实训成果评价标准

1. 电话预订
  - (1) 服务要快捷、准确、高效，不能让客人久等，预订员需对客房情况非常熟悉，能及时向客人提供其需要的信息
  - (2) 预订员必须详细记录客人的预订要求，并能以复述的方式与客人核实订房信息
  - (3) 若因特殊情况不能马上答复，应请客人留下电话号码和姓名，等了解清楚情况之后再告知客人
  - (4) 接听电话语言应亲切、有礼貌，服务应耐心、周到
2. 传真与网络订房
  - (1) 认真阅读，弄清客人所提出的要求
  - (2) 记录要准确及时
  - (3) 根据客人所提的要求，通知有关部门，让其早做准备
  - (4) 如果客人提供的资料不够详细，须按地址或客人留下的联系方式与客人联系，弄清有关情况



### 引导案例

在旅游旺季，各酒店出租率均较高，为了保证经济效益，一般酒店都实行超额预订。一天，经大堂经理及前台的配合，已将大部分客人安排妥当。当时 2305 为预留房，客人直至 18 点时才来前台办理延住手续，而此时，2305 房间的预抵客人已经到达（大堂经理已在下午多次打电

话联系 2305 房间预留客人,但未找到)。大堂经理试图向刚刚到达的客人解释酒店超额预订,并保证将他安排在其他酒店,一旦有房间,再将其接回,但客人态度坚决,称这是酒店的问题,与他本人无关,他哪儿也不去。鉴于客人态度十分坚决,在值班经理的允许下,大堂经理将客人安置到了值班经理用房,客人对此表示满意。

思考:遇到这样的情况,应该如何处理?



### 知识链接

## 一、预订的方式

常见的客房预订方式有电话预订、面谈预订、传真与网络预订、合同预订等,预订员应针对各种情况进行灵活处理。

### 1. 电话预订

电话预订方便、快捷,是最常见的订房方式。

### 2. 面谈预订

面谈预订是指客人直接来到酒店,当面预订客房。其优点是沟通方便,能通过客人的神态、表情等,洞察其心理因素,便于预订员推销客房,必要时甚至可以安排参观客房以促使客人做出选择。

### 3. 传真与网络预订

传真与网络预订共同的优点是准确、正规、便捷,可以把客人的预订资料原封不动地保存下来,不容易出现纠纷,是目前国际上尤其是高星级酒店常用的预订方式。

### 4. 合同预订

合同预订是指酒店与旅行社或一些社会团体之间通过签订合同,长期出租客房的销售形式。预订员在接待这类有订房合约的客人时,注意应按照合同上的优惠政策给房。

## 二、预订的种类

酒店订房类型包括非保证类预订和保证类预订两种。

### 1. 非保证类预订

非保证类预订又分为临时性预订、确认类预订和等候类预订。

临时性预订是指客人的订房时间与抵店时间很接近,对于这类预订酒店一般不必给客人寄确认函,口头确认即可。

确认类预订指酒店已接受了客人的订房要求并以书面形式予以确认的订房形式。对于确认类预订客人酒店一般是向其声明为其保留客房的时间期限(一般是当天 18:00),过了规定时间,如客人未抵店,也未与酒店联系,酒店有权将预订的客房出租给其他客人。

等候类预订是指酒店在客满的情况下,因考虑到取消、变更等因素,按一定数量安排客人

等候订房。

### 2. 保证类预订

保证类预订是客人通过支付一定数量的预付款、与酒店签订订房合同或用信用卡授权等形式向酒店保证前来投宿，否则将承担经济责任。因此，酒店无论在任何情况下都要优先落实此类预订。如果没有接到订房人取消订房的通知，应将此类客人的房间保留到退房时间，否则酒店将承担经济责任。

在实际工作中，一些客人有时会因各种原因无法按期抵达酒店或者取消订房，其中有相当一部分客人不会将变更信息及时、主动地通知酒店。因此在客人抵达酒店之前要通过电话或者书信等方式主动与客人进行核对，一旦获悉变更信息，应及时调整并通知相关部门，以便将闲置的客房重新出租给其他客人。

## 三、预订员必须掌握的其他业务知识

- (1) 掌握酒店客房的分布情况及各种房间的类型、特征、价格标准。
- (2) 掌握各种房型的价格及优惠政策。
- (3) 熟练掌握前厅、客房常用专业术语。

客房状态除了用文字表示外，为了操作时直观方便，通常在计算机管理系统界面上用不同的颜色来表示不同的房态，如红色表示维修房；绿色表示在住房；白色表示空净房；绿色与灰色相间表示占用脏房；白色与灰色相间表示脏空房；等等。

- (4) 熟记与酒店签有合同的公司、单位的房价标准。
- (5) 熟悉预订部常用表格、报表并能准确填写。

## 四、前台与客房部常用专业术语

### 1. 客房状态 (Room Status) 术语

住客房 (Occupied, OCC): 表示客人正在住用的房间。

走客房 (Check Out, C/O): 表示客人已结账并已离开客房。

空房 (Vacant, V): 昨日暂时无人租用房间。

未清扫房 (Vacant Dirty, VD): 表示该客房为没有经过打扫的空房。

外宿房 (Sleep Out, S/O): 表示该客房已被租用，但住客昨夜未归的房间。

维修房 (Out of Order, OOO): 亦称病房。表示该客房因设施设备发生故障，暂不能出租。

请勿打扰房 (Do not Disturb, DND): 表示该客房的旅客因睡眠或其他原因而不愿服务人员打扰。

贵宾房 (Very Important Person, VIP): 表示该客房住客是饭店的重要客人。

常住房 (Long Staying Guest, LSG): 即长期由客人包租的房间,又称“长包房”。

请即打扫房 (Make Up Room, MUR): 表示该客房住客因会客或其他原因需要服务员立即打扫的房间。

轻便行李房 (Light Baggage, L/B): 表示住客行李很少的房间。为了防止逃账, 客房部都应及时通知总台。

无行李房 (No Baggage, N/B): 表示该房间的住客无行李, 应及时通知总台。

准备退房 (Expected Departure, E/D): 表示该客房住客应在当天中午 12:00 以前退房, 但现在还未退房的房间。

### 2. 预订状态 (Reservation Statuses) 术语

Arrivals 预抵

Arrived 已到店

Stay Over 在店

Due Out 预离

### 3. 房间类型 (Room Type) 术语

(1) 按床具种类分。

Twin-size Bed 单人床

Double-size Bed 双人床, 包括大号双人床 (Queen-size Bed) 和特大号双人床 (King-size Bed)

Murphy Bed 隐蔽床

Baby Bed 婴儿床

Extra Bed 加床

Rollaway Bed 折叠床

(2) 按客房类型分。

Single Room 单人间

Standard Room 标准间: 放置两张单人床, 我国酒店的大多数客房属于这种类型

Double Room 大床间: 该房间放置一张双人床, 一般适合夫妻或商务客人使用。新婚夫妇使用时称“蜜月客房”

Triple Room 三人间: 一般是房内放置三张单人床, 供三位宾客同时入住, 属经济房间。目前在中高档酒店中此类房间极少, 多以在双人间加一张床的方式来满足三人同住一间客房的要求

Suite Room 套房

Junior Suite 普通套间

Deluxe Suite 豪华套间

Duplex Suite 立体套间

Presidential Suite 总统套间

Handling Room 特殊客房 (残疾人客房)

Inside Room 内景房

Outside Room 外景房

Corner Room 角房

Connecting Room 连通房

Adjoining Room 相邻房

附：酒店客房预订单

## NANYANG HOTEL ROOM RESERVATION FORM 南洋酒店客房预订单

客人姓名：\_\_\_\_\_

Guest Name: \_\_\_\_\_

到店日期：\_\_\_\_\_

Arrival Date: \_\_\_\_\_

离店日期：\_\_\_\_\_

Departure Date: \_\_\_\_\_

房型及数量 (请选择)

Room Type and Quantity of Rooms (please select)

房型 Room Types	房价 Room Fee	参会人员折扣房价 Room Fee for Conference Attendee	房数 Quantity of Room
商务客房 Business Room	1038 RMB/night	758 RMB/night	
行政客房 Executive Room	1288 RMB/night	858 RMB/night	
豪华客房 Deluxe Room	1288 RMB/night	978 RMB/night	

须知：以上价格包含一份早餐，房间免费宽带，免费使用酒店健身房

Note: The room fee includes 1 breakfast, internet and gym.

请提供信用卡信息完成以下表格，支付酒店房费。

Please pay the room charge by credit card and complete the form.

信用卡号：

Credit card No:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

有效期：

Expiry Date: \_\_\_\_/\_\_\_\_

持卡人姓名：

Cardholder Name: \_\_\_\_\_

持卡人地址：

Cardholder Address: \_\_\_\_\_

持卡人签名：

Cardholder Signature: \_\_\_\_\_

请将订房表格回复至酒店预订部 (传真: \_\_\_\_\_)

或邮件地址: \_\_\_\_\_

酒店总机: \_\_\_\_\_

如果需要接机服务请联系酒店礼宾部 (分机号码: × × ×)

Please fax the form to Nanyany Hotel \_\_\_\_\_

Or send the E-mail to \_\_\_\_\_

Hotel operator is \_\_\_\_\_

If you need airport pick up service, please contact concierge department, the extension is × × ×.

须知:

请于×月×日前确认酒店预订, 否则房价将根据酒店出租率上调。



## 服务流程

### 一、电话预订

电话预订的程序与标准, 如表 1-1 所示。

表 1-1 电话预订的程序与标准

服务程序	操作步骤
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: ××饭店预订部
3. 聆听客人的预订要求	(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	(1) 询问客人姓名及英文拼写 (2) 复述确认
5. 推销客房	(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	(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	(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	(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	(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	(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

## 二、网络预订

网络预订的程序与步骤如表 1-2 所示。

表 1-2 网络预订的程序与步骤

服务程序	操作步骤
1. 进入网络	客人进入饭店预订中心网上系统
2. 获悉房间出租情况	预订中心通过计算机系统获悉各饭店的房间出租情况
3. 核查请求	确认客人的预订请求
4. 接受请求	计算机自动判断是否接受客人的预订请求
5. 发出预订通知单	预订中心分别向客人和饭店发出预订确认单
6. 存档	预订资料的整理归档
7. 保留客房	饭店根据预订确认单为客人保留客房

## 三、传真预订

传真预订的程序与步骤如表 1-3 所示。

表 1-3 传真预订的程序与步骤

服务程序	操作步骤
1. 收传真	收到预订传真后, 先进行分类
2. 核查判断	查看已预订情况, 确定是否受理预订
3. 主管签字确认	主管进行签字确认
4. 回传真	根据是否受理预订与客人进一步进行联系
5. 存档	根据预订受理情况分类存档



### 案例分析

#### 巧妙推销豪华套房

某天, 某酒店的客房预订员小王接到一位美国客人从上海打来的长途电话, 想预订两间每天收费在 120 美元左右的标准双人客房, 三天以后开始住店。小王马上翻阅了一下订房记录表, 回答客人说由于三天以后酒店要接待一个大型国际会议的多名代表, 标准间客房已经全部订满了。小王讲到这里并未挂断电话, 而是继续用关心的口吻说: “您是否可以推迟两天来, 要不然请您直接打电话与 xx 酒店联系询问如何?”

美国客人说: “我们人地生疏, 你们酒店比较有名气, 还是希望你给想想办法。”小王暗自思量以后, 感到应该尽量勿使客人失望, 于是用商量的口气说: “感谢您对我们酒店的信任, 我们非常希望能够接待像您这样尊贵的客人, 请不要着急, 我很乐意为您效劳。我建议您和您的朋友准时前来贵阳, 先住两天我们酒店内的豪华套房, 每套每天也不过收



费 280 美元，在套房内可以眺望优美的景色，室内有红木家具和古玩摆饰，提供的服务也是上乘的，相信您和您的朋友住了以后会满意的。”

小王讲到这里故意停顿一下，以便等待客人的回话，对方沉默了一些时间，似乎在犹豫不决，小王于是开口说：“我料想您并不会单纯计较房价的高低，而是在考虑这种套房是否物有所值，请问您什么时候乘哪次航班来贵阳？我们可以派车到机场去接，到店以后我一定陪您和您的朋友一行亲自去参观一下套房，再决定不迟。”

美国客人听小王这么讲，倒有些感到情面难却了，终于答应先预订两天豪华套房。分析小王运用了什么巧妙的推销方式？

### 【案例分析】

预订员在平时的岗位促销时，一方面要通过热情的服务来体现；另一方面则有赖于主动、积极的促销，这只有掌握销售心理和语言技巧才能奏效。

上面案例中的小王在促销时确已掌握所谓的“利益诱导原则”，即客人的注意力集中于他付钱租了房后能享受哪些服务，也就是将客人的思路引导到这个房间是否值得甚至超过他所付出的。小王之所以优秀，在于他用比较婉转的方式报价，以减少对客人的直接冲击力，避免使客人难以接受而陷入尴尬。小王的一番话使客人感觉自己受到了尊重并且小王的建议是中肯、合乎情理的，在这种情况下，反而很难回答个“不”字，终于实现了酒店积极主动促销的正面效果。



### 酒店服务名言

酒店服务的“十个用心”：细心、耐心、真心、热心、爱心、贴心、尽心、诚心、平常心、随喜心。



### 知识拓展

## 星级酒店的划分标准

### 一、定义

星级酒店是由国家（省级）旅游局评定的能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施，按不同习惯它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假