



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



高等职业学校旅游类专业教材

饭店前厅服务与管理

(第二版)

陈的非 刘秀珍 主编



专业
核心课程
★
ZHUAN YE HE XIN
KE CHENG



中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位



“十二五”职业教育国家规划教材
高等职业学校旅游类专业教材



高等职业学校旅游类专业教材



饭店前厅服务与管理

常州大学图书馆
(藏三版章)

主 编 陈的非 刘秀珍

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店前厅服务与管理 / 陈的非, 刘秀珍主编. —2版.

—北京: 中国轻工业出版社, 2015.6

“十二五”职业教育国家规划教材 高等职业学校旅游
类专业教材

ISBN 978-7-5184-0452-0

I. ①饭… II. ①陈…②刘… III. ①饭店—商业服务—
高等职业教育—教材 ②饭店—商业管理—高等职业教育—教材
IV. ① F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第057622号

责任编辑: 史祖福

策划编辑: 史祖福

责任终审: 劳国强

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 燕 杰

责任监印: 张 可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 三河市万龙印装有限公司

经 销: 各地新华书店

版 次: 2015年6月第2版第1次印刷

开 本: 787×1092 1/16

印张: 12

字 数: 230千字

书 号: ISBN 978-7-5184-0452-0

定价: 26.00 元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

140084J2X201ZBW

项目一 前厅部概述	7
任务1 前厅部的地位和功能	8
任务2 前厅部的组织机构和岗位职责	13
任务3 前厅部员工的素质要求	17
【项目练习】	19
【项目实训】	20
项目二 礼宾服务	22
任务1 迎送服务	24
任务2 行李服务	35
任务3 金钥匙服务	38
【项目练习】	42
【项目实训】	44
项目三 客房预订	46
任务1 客房预订业务知识	47
任务2 客房预订的种类和工作流程	58
任务3 客史档案管理	73
【项目练习】	76
【项目实训】	77
项目四 接待服务	79
任务1 入住登记与离店服务	80
任务2 客房状况控制	91
任务3 贵重物品保管	94
任务4 商务楼层对客服务	98
【项目练习】	102
【项目实训】	103

项目五 问讯服务..... 106

任务1 问讯与查询服务..... 107

任务2 留言服务..... 113

任务3 邮件服务..... 115

任务4 问讯员的岗位职责和问讯业务
的相关表格..... 117

【项目练习】..... 120

【项目实训】..... 121

项目六 商务中心与总机服务..... 123

任务1 商务中心服务..... 124

任务2 总机服务..... 131

【项目练习】..... 138

【项目实训】..... 138

项目七 前厅宾客关系管理..... 140

任务1 建立良好的宾客关系..... 142

任务2 大堂副理的职责..... 145

任务3 客人投诉及其处理..... 149

【项目练习】..... 158

【项目实训】..... 159

项目八 前厅部人力资源管理..... 161

任务1 前厅部管理人员“岗位说明书” 163

任务2 前厅部员工的招聘与录用..... 167

任务3 前厅部员工的培训..... 176

任务4 前厅部人员定编..... 186

【项目练习】..... 189

【项目实训】..... 190

参考文献..... 192



“十二五”职业教育国家规划教材
高等职业学校旅游类专业教材



高等职业学校旅游类专业教材



饭店前厅服务与管理

(第二版)

主 编 陈的非 刘秀珍

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店前厅服务与管理 / 陈的非, 刘秀珍主编. —2版.

—北京: 中国轻工业出版社, 2015.6

“十二五”职业教育国家规划教材 高等职业学校旅游类专业教材

ISBN 978-7-5184-0452-0

I. ①饭… II. ①陈…②刘… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材 ②饭店—商业管理—高等职业教育—教材
IV. ① F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第057622号

责任编辑: 史祖福

策划编辑: 史祖福

责任终审: 劳国强

封面设计: 锋尚设计

版式设计: 锋尚设计

责任校对: 燕杰

责任监印: 张可

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印刷: 三河市万龙印装有限公司

经销: 各地新华书店

版次: 2015年6月第2版第1次印刷

开本: 787×1092 1/16

印张: 12

字数: 230千字

书号: ISBN 978-7-5184-0452-0

定价: 26.00元

邮购电话: 010-65241695 传真: 65128352

发行电话: 010-85119835 85119793 传真: 85113293

网址: <http://www.chlip.com.cn>

Email: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社邮购联系调换

140084J2X201ZBW

旅游与饭店业是当今世界发展最迅猛的行业之一。目前全球旅游业的接待规模每年约 7 亿人次,据预测,到 2020 年将增至 15 亿人次。旅游行业的迅猛发展带来了大量的就业机会,预计未来 10 年,全球旅游业与饭店业每 2.5 秒将创造一个新的工作机会。因此,培养应用型、复合型高级旅游、饭店业人才也成为旅游饭店职业教育和职业培训的光荣使命。为此,我们组织一线教师和旅游饭店行业专家,对饭店前厅服务与管理工作过程进行分析、确定岗位能力素质要求,并以岗位能力素质要求为依据,编写《饭店前厅服务与管理》高职高专工学结合的特色教材,以适应旅游饭店职业教育和职业培训发展的要求。

本教材在第一版的基础上进行了修订,以客人抵达饭店前的订房、到达饭店的登记入住、客人入住店内相关的客房服务,直到退房这一连串的工作内容和程序为主线,采用项目导向、任务驱动模块化结构进行编写,使课程内容与职业岗位实际工作过程相适应。全书共分为八个项目,每个项目由多个任务来驱动。每个项目后面都附有习题作业以帮助学生更好地巩固所学的内容。习题作业主要包括两大部分:第一大部分是项目练习,由讨论题和案例分析题为主,目的是帮助学生梳理项目中的主要理论知识点;第二大部分是项目实训,设置了实训要求、目的、内容、步骤和考核等,目的是为老师和学生设置一个完整的实训场景,方便老师的实训教学,提升学生的实践动手能力,最终使教学达到现代职业教育提倡的“专业性、高技能、实用性”的要求,实现教学标准与评价跟企业要求接轨。

本教材的具体内容包括:前厅部概述、礼宾服务、客房预订、接待服务、问讯服务、商务中心与总机服务、前厅宾客关系管理、前厅部人力资源管理。本教材可供高职高专旅游与酒店管理专业使用,也可作为行业职业培训教材使用。

目前“饭店”和“酒店”两个词在行业中的含义基本趋于一致,但根据行业和实践中的某些特定使用习惯和规范,在教材中的使用也有所区别。

本教材由广东轻工职业技术学院陈的非和刘秀珍担任主编;广东轻工职业技术学院朱列文、陈海山、陶静、魏建芳和王丹担任副主编;陈艳艺和石灵心参与了本教材的编写整理工作;广州白天鹅宾馆张丹凤对本书的编写提供了不少支持和帮助。本书在编写过程中,还得到诸多酒店管理人员的热心帮助,也参考和引用了国内外作者的相关研究成果,在此一并表示衷心感谢。

由于编者水平有限,书中内容如有缺点错误,敬请广大读者指正。

编者

2015 年 3 月

项目一 前厅部概述	7
任务1 前厅部的地位和功能	8
任务2 前厅部的组织机构和岗位职责	13
任务3 前厅部员工的素质要求	17
【项目练习】	19
【项目实训】	20
项目二 礼宾服务	22
任务1 迎送服务	24
任务2 行李服务	35
任务3 金钥匙服务	38
【项目练习】	42
【项目实训】	44
项目三 客房预订	46
任务1 客房预订业务知识	47
任务2 客房预订的种类和工作流程	58
任务3 客史档案管理	73
【项目练习】	76
【项目实训】	77
项目四 接待服务	79
任务1 入住登记与离店服务	80
任务2 客房状况控制	91
任务3 贵重物品保管	94
任务4 商务楼层对客服务	98
【项目练习】	102
【项目实训】	103

项目五 问讯服务..... 106

任务1 问讯与查询服务..... 107

任务2 留言服务..... 113

任务3 邮件服务..... 115

任务4 问讯员的岗位职责和问讯业务
的相关表格..... 117

【项目练习】..... 120

【项目实训】..... 121

项目六 商务中心与总机服务..... 123

任务1 商务中心服务..... 124

任务2 总机服务..... 131

【项目练习】..... 138

【项目实训】..... 138

项目七 前厅宾客关系管理..... 140

任务1 建立良好的宾客关系..... 142

任务2 大堂副理的职责..... 145

任务3 客人投诉及其处理..... 149

【项目练习】..... 158

【项目实训】..... 159

项目八 前厅部人力资源管理..... 161

任务1 前厅部管理人员“岗位说明书” 163

任务2 前厅部员工的招聘与录用..... 167

任务3 前厅部员工的培训..... 176

任务4 前厅部人员定编..... 186

【项目练习】..... 189

【项目实训】..... 190

参考文献..... 192

项目一

前厅部概述

■ 知识目标

- ① 认识前厅部在现代酒店经营管理中的基本功能和重要地位
- ② 了解前厅部的组织机构设置与主要岗位职责

■ 技能目标

- ① 掌握前厅部员工的素质要求
- ② 能自觉应用这些岗位素质要求来规范自身学习、工作和日常生活习惯
- ③ 不断提升自身职业素养

【案例导入】

某酒店下午6点钟左右,总台来了三位客人,当客人提出要开特价房时,接待员很礼貌地告诉客人:“对不起,先生,特价房已住满,您看其他的房间可以吗?”没等接待员把话说完,客人就不高兴了:“怎么会没有呢,是不是你们骗我?”这时,接待员耐心地向客人解释:“先生,我们酒店的特价房数量是有限的,每天只推出十几间房作为特价出售,今天是周末,客人比较多,一般到了下午这个时候特价房已售完了,假如您提前打电话跟我们预订,我们就可以帮您预留出来,不过,您这次入住的房价我可以按贵宾的优惠给您打折,您看怎么样?”客人有些犹豫,但他的两位同伴不耐烦地说道:“不住这里了,到××酒店去,那里肯定还有特价房。”不过,这位客人似乎对接待员的一番话有点心动,对他的同伴说:“难得小姐这么热情地接待,就住这里算了,不过,说实在的,我主要还是觉得你们酒店的客房电话特别安静,没有乱打或骚扰的电话。”其实,客人之所以最后选择入住这家酒店不只是因为前台接待员留住了客人,总机接线员的服务也给客人留下了好的印象。

案例分析 酒店总机接线员除了认真做好日常接线工作以外,还需要在客房电话控制上下工夫。这个案例也从另一个侧面说明,前厅部员工的服务质量和酒店形象是一个综合的整体,任何一个环节上出现差错或疏忽,都将直接影响到酒店的经营效果,这就要求前厅部员工以出色的工作直接或间接给客人提供优质的服务。

任务

1

前厅部的地位和功能

前厅部,又称前台部或大堂,是客人抵达酒店、离开酒店的必经之地,是酒店留给客人第一印象和最后印象的部门;对客人人身财产安全起着至关重要的作用;是酒店组织客源、销售客房商品、沟通和协调酒店各部门的对客服务工作,并为宾客提供前厅系列服务的重要部门。

一、前厅部的地位

前厅部是酒店综合业务部门和首席业务部门,因此,它的地位十分重要,通常可将其在酒店中的地位概括为“五个中心”。

(一) 酒店整体形象展示中心

前厅部是给客人和公众留下第一印象和最后印象的地方。富丽堂皇的大堂、豪华的灯饰,亮丽的服饰,笑容可掬的员工,温馨的氛围都会给客人和公众以愉悦的心情。对于那些“四海为家”的商务客人而言,每当他们走进一家酒店的前厅,不用看星级铜牌,也不用问业主是

谁,他们凭多年住店的经验就可以轻而易举地感受到这家酒店的服务水平和星级档次。所以,我们通常将前厅喻为酒店的“脸面”。这张脸面是否漂亮,是否迷人,不仅取决于大堂的设计、布置、装饰、灯光等硬件的豪华程度,还取决于前厅员工的精神面貌、办事效率、服务态度和服务技巧。

(二) 酒店对客服务中心

前厅是对客服务的起点和终点,前厅的服务,贯穿于酒店对客服务的全过程,在很大程度上决定了客人的满意度。

前厅是客人抵店后首先接触的部门,礼宾员的行李服务和接待处的开房服务,是酒店给客人留下的第一印象。从心理学上讲,第一印象非常重要,客人总会带着第一印象来评价一个酒店的服务质量。如果第一印象好,即使在住宿期间遇到不如意的地方,客人也会认为是偶尔发生的,可以原谅。客人离开酒店也是从前厅离开的,这里也是酒店给客人留下最后印象的地方,而最后印象在人的脑海里停留的时间最长。前厅结账服务的效率、技巧和态度会给客人留下最后的印象,如果最后一站的服务没有做好,则会影响客人在住店期间的满意度甚至会丧失。

(三) 酒店经营活动的枢纽中心

前厅部通过销售客房带动了酒店其他部门的经营活动,它犹如酒店的枢纽,在很大程度上控制和协调了整个酒店的对客服务工作。前厅部任何一条有关客源、客情变化以及客人投诉的信息都会影响到其他部门的工作和对客服务质量。从客人抵店前的预订、入住到客人结账离店,通过前厅部的工作完成了客人付出房租后获得多少价值回报的整个过程,是酒店经营活动成效优劣的集结点。另外,前厅部能否成功地推销客房,留住每一位客人,能否适时适度地增加客房的入住率,提高前厅散客的房价,都是提高酒店经济效益的主要因素。

(四) 酒店的信息中心

前厅部直接面对客人和市场,市场的发展趋势、房价的变化、客人的需求和服务质量的反馈等各种信息都汇集在前厅的资料库。通过整理信息资料,建立完善的客史资料,对市场的调研和预测以及对资料进行定期统计分析,为酒店的经营管理和决策提供有参考价值的依据。管理层一般是根据前厅提供的客人预订信息和经营数据来决定未来一个时期内房价的走向和定价策略的。

(五) 酒店的人才中心

前厅部的综合性工作,要求配备各种专业性人才。部门的各个班组,从礼宾处、大堂副理、接待处、结账处、商务中心到电话总机,由于工作性质各不相同,工作特点各不一样,业务涉及面宽,因此,对员工和管理人员的文化程度、综合素质要求也高,且一般要求具备英语听说能力。在酒店所有部门中,可以说对前厅部的员工的平均要求指数是最高的。前厅部有条件培训和造就一支具有专业知识和专业技能的员工队伍,并不断地向酒店其他部门输送各种人才。

二、前厅部的功能

前厅部在酒店运行中起着推销、沟通、协调等重要作用,是酒店的“神经中枢”,具体有下列九项功能。

(一) 销售客房

前厅部的首要功能是销售客房。客房是酒店最主要的产品,其收入是酒店营业收入的主要

来源。我国的许多酒店和世界上相当数量的酒店一样，客房的盈利占整个酒店利润总额的50%以上。因此，前厅部能否有效地发挥销售客房的功能，将影响酒店的经济效益。前厅客房销售的任务由以下四个方面的工作组成。

1. 订房推销

前厅部总台设有专门的客房预订部，其主要工作就是预售客房和做好与之有关的售前服务工作。预订员必须熟练掌握酒店房况、房价政策，能积极主动地与客人达成订房协议。订房成功与否取决于预订员的工作态度、推销技巧及其受训程度。一个酒店的客房预订量越大，则客房销售就越有保证。因此，成功的订房推销是酒店客房销售的重要组成部分。

2. 接待无预订客人

接待无预订客人是向那些未经预订、直接抵店的临时客人销售客房。总台接待员在接待这类客人时，需要表现出良好的推销能力，在使客人感到宾至如归的温馨服务的同时，向客人推销客房及酒店的其他产品与服务。对于酒店客房销售来讲，这种接待推销是十分重要的。

3. 办理入住登记

所有客人住店都必须经过总台办理入住登记手续。接待员在办理入住手续时，也须表现出推销功能。对于有预订的客人来说，房价、附加费用、店内服务项目的商定，都会对他是否住店产生影响。而对于未预订的散客来讲，正如前面所述，总台接待员从一开始就要进行一个完整的推销工作。

4. 排房、确定房价

客房营业收入的高低取决于销售客房的数量和价格。合理安排客房和正确定价对于酒店的营业收入是十分重要的，这也是前厅部销售客房的重要一环。前厅的接待员应当清楚地认识到这一点，即不仅要注意销售客房的数量和价格，还要注意是否将合适的房间安排给客人。因为酒店销售的并非价格，而是产品和服务，正确地排房有利于提高客房的使用率和客人的满意度，使他们感到物有所值。

总之，客房销售是前厅部首要的功能。客房营业收入是考核前厅部管理及运转好坏的重要依据之一。同样，衡量一位总台服务人员的工作是否出色，往往也参考其客房推销的能力和实绩。可见，前厅部的全体管理者及员工应全力以赴按确定的价格政策推销出去尽量多的客房，积极发挥销售客房这一重要功能。

（二）提供信息

除了发挥销售客房的功能外，前厅还应成为提供信息的中心。地处酒店显眼地段的前厅部的总台是服务人员与客人的主要接触地点，前厅服务人员应随时准备向客人提供他感兴趣的资料，如将餐饮活动（举行美食周、厨师长特选等）的信息告诉客人。这样做，不但能方便客人，还能起到促进销售的作用。

前厅部服务人员还应向客人提供酒店所在地、所在国的有关信息和指南。例如，向客人介绍游览景点的特色，购物中心的地点及营业时间，外贸公司及科研机构的地址、联系人、电话号码，本地区及其他城市主要酒店的情况，各类交通工具的抵离时间等。

前厅部的服务人员应始终做好准备，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、对答如流的技能，给客人提供正确无误的信息。

（三）协调对客服务

为了能使客人享受到高水准的服务，前厅部服务人员应以优质的服务来衔接酒店前、后台之间及管理部门与客人之间的沟通联络工作。为了使客人满意，前厅部应在客人与酒店各有关部门之间牵线搭桥。例如，客人投诉房内暖气不足，前台服务人员应及时向工程部反映，并通过适当途径给客人以满意的答复。前厅部的责任是根据客人的需求，发挥其信息的集散点和总经理室的参谋部的作用。

（四）控制客房状况

控制客房状况是前厅部又一重要功能，这项功能主要由两方面的工作组成。

1. 协调客房销售与客房管理

协调客房销售与客房管理，一方面是指前厅部必须正确地向销售部提供准确的客房信息，避免超额预订和使销售部工作陷入被动；另一方面是前厅部必须向客房部提供准确的销售客情，以使其调整工作部署。例如：总台排房时应注意将团队、会议用房相对集中，以便客房的清洁和管理；在客情紧张的旺季应将客情随时通报客房部，以便其安排抢房和恢复待修房。必须强调，协调好客房销售与客房管理之间的合作关系是前厅部的重要职责。前厅部和客房部双方都必须抱着理解与合作的态度，努力为每一位客人提供准备好的房间，最大限度地将客房销售出去。

2. 正确反映酒店的客房销售状态

正确反映酒店的客房状况依赖于前厅部负责管理的两种客房状况显示系统：一种为预订状况显示系统，也称为客房长期状况显示系统；另一种为客房现状显示系统，也称为客房短期状况显示系统。目前，大多数酒店使用计算机管理，其应用软件内含有这两种控制系统的子目录。还未使用计算机的酒店通常要用客房状况显示架（分为预订显示架和总台开房显示架两种）来控制 and 反映客房状况。客房状况控制系统要随时反映整个酒店每间房——住客房、走客房、可售房、待修房、内部用房等的状况。及时准确地掌握酒店状况为客房销售提供了可靠的依据，也是前厅部的管理目标之一。要做好这项工作，除了控制系统计算机化和拥有必要的现代化通信联络设备外，还必须建立健全行之有效的管理制度，切实做好与客房、销售、收银等部门之间的信息沟通工作。

（五）提供各种前厅服务

作为对客服务的集中场所，前厅部还是一个直接向住店客人提供各类相关服务的前台服务部门。例如，电话、商务、行李、接受投诉、邮件、票务代办、钥匙收发、迎宾接站、物品转交、留言问讯服务等。这些众多工作内容构成了直接对客服务的功能，其中有一些服务还担负着为酒店创收的任务。但是，前厅部最主要的任务是通过日益完善的机制和管理将各种服务工作做好，前厅部的服务质量也是其重要的考核内容之一。高质量的前厅服务能使客人对酒店的总体管理水平留下良好的、深刻的印象。目前，世界上一些酒店奉行“大堂区域”管理理论，其核心思想是使客人在酒店客人集中处的一层大厅内形成对酒店气氛、服务与档次的良好感觉，以便为其他各项服务工作的进行提供一个良好的基础，从而促使客人对酒店总体留下良好、深刻的印象，而前厅的服务与管理显然是这“大堂区域”管理中最为关键和重要的一环。因此，前厅部的管理人员要在积极推销酒店产品的同时将自身所提供的各种服务的质量抓好，以顺利实现其服务功能。

（六）建立客账

目前，大多数酒店为了方便客人、促进消费，都已经向客人提供了统一结账服务。客人经过必要的信用证明，查验证件后，可在酒店营业点（商场部除外）签单结账。前台收款处不断累计客人的消费额，直至客人离店或其消费额达到酒店政策所规定的最高欠款额时，才要求客人付款。要做好这项工作，必须注意建立客人账户、对客人消费及时认真地登记和监督检查客人信用状况这三个环节。

客人账单可以在客人预订客房时建立（记入订金、预付款和信用卡号码），或在其办理入住登记手续时建立。建立客账的目的是记录和监视客人与酒店之间的财务关系，以免酒店发生经济上的损失。前厅部的职责是区别每位客人的情况，建立正确的客账，提供客人以往消费和客人信用的资料，以保持酒店良好的信誉及应有的经营效益。

（七）结账离店

客人离店前，前厅部员工应核查其账单。客人要办理离店手续时，应将账单交给客人，请客人检查。离店手续办理完毕，前台应按程序与有关部门进行及时的沟通。

做好客人离店工作是十分重要的。客人住店期间，全体员工竭尽全力地提供给客人优质的服务，如果在最后一刻，由于某一环节上的疏忽，而使客人对酒店的美好印象受到损害，那是令人十分遗憾的。让客人满意足地离去是酒店的一个重要目标，满意而归的客人很可能成为酒店的回头客，酒店的良好声誉在很大程度上取决于常客的间接宣传。

（八）建立客史档案

由于前厅部为客人提供入住及离店服务，它自然就成为酒店对客服务的调度中心及资料档案中心。大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列的客史档案记录了酒店所需要的有关客人的主要资料。这些资料是酒店给客人提供周到的、具有针对性的服务的依据，同时也是酒店寻找客源、研究市场营销的信息来源。所以，前厅部必须坚持规范建档和保存制度化两项原则。

（九）辅助决策

前厅部处于酒店业务活动的中心地位，每天都会接触大量的信息，如有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等。因此，前厅部应当充分利用这些信息，将统计分析工作制度化和日常化，及时将有关信息整理后向酒店的管理机构汇报，与酒店有关部门沟通，以便其采取相应对策，适应经营管理上的需要。为了起到决策参谋的作用，前厅部还应当将有关市场调研、客情预测、预订接待情况、客史资料等收存建档，以充分发挥这些原始资料的作用，真正使前厅部成为酒店收集、处理、传递和储存信息的中心。

前厅部的管理人员还要亲自参与客房年度销售预测，进行月度、年度销售统计分析，向总经理提供有价值的参考意见，并亲自检查各类报表和数据，通过掌握大量的信息来不断改善本部门和服务工作，提高前厅部的管理水平。

从上面介绍的九项功能中可以看出，前厅部是酒店的营业中心、协调中心和信息中心，它在酒店经营中起着销售、沟通、控制、协调服务和参与决策的作用。前厅部管理的好坏与上述九项功能是否正常发挥作用密切相关，特别是与首要功能——销售客房有关，也就是与酒店的经营效益有关。因此，在日常的运转与管理中，前厅部必须重视以上九项功能的正常发挥。