

★ 成功经理人工作手册（服务业系列）



酒店前厅经理 成长同步指引

时代华商管理培训中心◎策划
朱专法◎主编



作为一本职业经理人的自修工具书，它将一步一步带领你、教会你、指引你，助你学会管理，走向成功。作为经理人，在管理自己的部门、团队时，要讲究工作方法、技巧，做好笔记，并定期检视。

图析管理 + 管理方法 + 学习重点 + 学习心得

广东省出版集团
广东经济出版社

★ 成功经理人工作手册（服务业系列）



酒店前厅经理 成长同步指引



时代华商管理培训中心◎策划

朱专法◎主编

作为一本职业经理人的自修工具书，它将一步一步带领你、教会你、指引你，助你学会管理，走向成功。作为经理人，在管理自己的部门、团队时，要讲究工作方法、技巧，做好笔记，并定期检视。

图析管理 + 管理方法 + 学习重点 + 学习心得

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅经理成长同步指引 / 时代华商管理培训中心策划,
朱专法主编. —广州: 广东经济出版社, 2012. 8

(成功经理人工作手册. 服务业系列)

ISBN 978—7—5454—1408—0

I. ①酒… II. ①时…②朱… III. ①饭店—商业管理
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 166372 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	13.5
字数	244 000 字
版次	2012 年 8 月第 1 版
印次	2012 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1408—0
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: [http: //www. gebook. com](http://www.gebook.com)

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前言

酒店经理是酒店的骨干，承担着承上启下、上传下达的重任。但是管理工作并不是那么好做，不论是大事、小事、急事，还是上司的事、下属的事、客人的事等，每件事都不省心。酒店经理如果工作做得好，就能有力保障并促进酒店的正常运营和稳健发展，自己也会得到上司的赞赏和下属的尊重；如果工作没有做好，就会给酒店的正常运营带来阻力，自己也会变成“三明治”，两头受气。

酒店经理如果没有扎实的管理基础，要想做得让上司赞赏、下属满意，并不是容易的事。据统计显示，目前，80%的酒店经理都非管理科班出身，也没有接受过较为系统的管理知识和技能教育培训。很多人并没有真正地掌握管理技能、管理工具和工作方法，并且在整个管理执行过程中常常缺乏规范性和创造性。

怎么办？他们只有在工作的过程中，边学习边提升自己，通过提升自己的管理技能，获取最大的报酬和职务提升的机会。由于酒店经理工作任务重，99%以上的酒店经理不能脱离工作岗位专注于学习。基于此，我们在了解酒店经理需求的基础上，编写了一套浅显易懂，并能独立做笔记，同时不需要脱产学习的管理实用图书，以供酒店经理学习和使用。

“成功经理人工作手册”丛书设置了客房经理、前厅经理、营销经理、餐饮经理、财务经理、酒店店长六个岗位。本丛书根据《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2010）编写而成，在传统的酒店管理基础上，融入了绿色设计、清洁生产、节能减排、绿色消费的理念，增



加了突发事件应急处置能力、突发事件的应急预案作为星级饭店的必备条件，强化安全管理要求，引导特色经营等内容。

“成功经理人工作手册”丛书针对经理们只能边工作边学习的特点，将学习时间周期设定为半年，每个月又划分为四周，每周有一个学习的主题。读者可以按书本的顺序按部就班地一周接一周、一个主题接一个主题地往下阅读，也可以根据自己的需要自由地拣选某一周、某一主题进行阅读。“好记性不如烂笔头”，边学边记，勤动脑，多动手，把每天的所见所闻和书中的知识结合起来，理论联系实际，才能成为一名优秀的、出色的管理者。因此，为了方便读者做笔记，本书在一些重要的、需要读者与工作相结合进行思考的地方，设计了一些空白的记录表。请不要将这些表格忽略，要认真投入思考并记录下来，这绝对会有助于读者各方面能力的提升。

“成功经理人工作手册”丛书适用于酒店一线管理人员，如酒店经理、主管、领班，新入职的大中专学生，管理培训机构，职业管理院校的学生等阅读参考，也可作为酒店管理人员的手边工具书使用。

“成功经理人工作手册”丛书由时代华商管理中心策划，留日学者、旅游学博士朱专法教授主持编写，参与机构有厚德集团、天一宫名人会馆、天一宫·五指山名人国际酒店、京都黄河酒店管理（投资）集团公司、凯悦莱温泉度假酒店、上海宾馆、四川大酒店、山西大学、山西大学商务学院、山西省旅游饭店经理联谊会，以及荣潇、单东风、杨宏伟、薛文生、赖娇珠、段青民等专家和酒店一线管理人员，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。

目 录

第一个月 进入角色

第一周 为什么是我.....	2
☞ 酒店前厅经理的条件.....	2
☞ 酒店前厅经理职责.....	6
☞ 酒店前厅经理的权力.....	10
第二周 认识我的部门.....	12
☞ 酒店前厅部的地位和作用.....	12
☞ 酒店前厅部职责.....	13
☞ 酒店客房部与其他部门的关系.....	14

第三周 我与我的团队.....	17
☞ 前厅部工作特点.....	17
☞ 前厅部设置原则.....	18
☞ 前厅部机构组成.....	19
☞ 前厅部各岗位职位说明.....	20

第四周 认识前厅早会管理.....	24
☞ 填写工作总结.....	24
☞ 确定第二天的工作重点.....	26
☞ 理出第二天早会要讲的内容和要点.....	27
☞ 早会工作落实.....	28

第二个月 前厅接待管理

第一周 预订管理.....	32
☞ 预订方式、种类与渠道.....	32
☞ 预订的受理.....	34
☞ 超额预订管理.....	40
第二周 入住接待.....	43



☞ 入住接待常规事项.....	43
☞ 安排接待各班次工作.....	46
☞ 接待中常见问题处理.....	52
第三周 客人退房.....	55
☞ 客人退房时前厅的任务.....	55
☞ 退房前的准备工作.....	56
☞ 退房工作程序.....	58
☞ 退房工作要求.....	59
☞ 延长退房时间.....	59
☞ 快速退房.....	60
☞ 给客人留下好印象.....	61
☞ 更新前厅资料.....	61
第四周 前厅客房销售.....	63
☞ 前厅销售内容.....	63
☞ 前厅客房销售要求.....	63
☞ 前厅客房销售流程.....	65
☞ 前厅客房销售技巧.....	66

第三个月 前厅部日常服务管理

第一周 礼宾服务与管理.....	70
☞ 宾客迎送服务.....	70
☞ 行李服务.....	75
☞ 店内外资讯服务.....	77
☞ 传真、留言送至客房服务.....	77
☞ 物品转交服务.....	77
☞ 住宿客人的换房服务.....	79
☞ 委托代办服务.....	79
第二周 问询服务与管理.....	82
☞ 问询服务.....	82
☞ 查询服务.....	83
☞ 留言服务.....	84
☞ 客人邮件处理.....	85
第三周 总机服务与管理.....	88
☞ 电话转接服务.....	88
☞ 叫醒服务.....	89
☞ 问询服务.....	91



☞ 留言服务.....	91
-------------	----

☞ 紧急状况处理.....	92
---------------	----

第四周 商务中心服务与管理..... 96

☞ 商务中心的设施设备.....	96
------------------	----

☞ 打印、装订服务.....	97
----------------	----

☞ 复印服务.....	98
-------------	----

☞ 特快专递服务.....	100
---------------	-----

☞ 票务服务.....	101
-------------	-----

☞ 订车服务.....	102
-------------	-----

第四个月 前厅对客关系及账务管理

第一周 客史档案建立与管理..... 106

☞ 建立客史档案的意义.....	106
------------------	-----

☞ 建立客史档案的原则.....	108
------------------	-----

☞ 客史档案基本项目.....	108
-----------------	-----

☞ 客史档案资料的主要来源.....	108
--------------------	-----

☞ 建立客史档案的方法.....	109
------------------	-----

☞ 客史档案管理.....	110
---------------	-----

第二周 客人投诉处理..... 112

☞ 了解投诉产生的原因.....	112
------------------	-----

☞ 熟悉客人投诉类型.....	112
-----------------	-----

☞ 做好被投诉的心理准备.....	114
-------------------	-----

☞ 掌握处理步骤.....	114
---------------	-----

☞ 不同类型客人投诉处理.....	115
-------------------	-----

☞ 用恰当的方式处理客人投诉.....	115
---------------------	-----

☞ 真诚地听取客人的投诉意见.....	117
---------------------	-----

☞ 要维护酒店应有的利益.....	118
-------------------	-----

☞ 及时采取补救或补偿措施.....	119
--------------------	-----

☞ 要及时追踪处理投诉的结果.....	120
---------------------	-----

☞ 处理客房噪音投诉.....	121
-----------------	-----

第三周 金钥匙服务..... 123

☞ “金钥匙”服务起源.....	123
------------------	-----

☞ “金钥匙”服务理念精髓.....	124
--------------------	-----

☞ “金钥匙”的作用.....	125
-----------------	-----

☞ 我国酒店“金钥匙”服务项目.....	128
----------------------	-----

☞ 我国酒店“金钥匙”会员任职资格和素质要求....	129
----------------------------	-----



第四周 前厅账务管理	131
☞ 账单建立及更新	131
☞ 客人账单处理方式	132
☞ 账单结账方式	133
☞ 夜间稽核管理	135
☞ 前厅结账管理	136
☞ 客人信用额度管控	137

第五个月 前厅部员工管理

第一周 前厅员工聘用	144
☞ 员工招聘	144
☞ 员工甄选	147
☞ 员工配置	150
第二周 前厅员工培训	153
☞ 培训需求分析	153
☞ 制订培训计划	154
☞ 做好培训记录和汇报	160

第三周 员工工作日常管理	163
☞ 日常打卡管理	163
☞ 员工工资管理	164
☞ 工作绩效评估	165
☞ 给员工下达指示	170
第四周 激励员工	173
☞ 常用的员工激励方法	173
☞ 如何做到有效激励	174
☞ 制订激励方案	175

第六个月 前厅安全管理

第一周 客房门卡或钥匙管理	182
☞ 客房门卡或钥匙收发形式	182
☞ 客房门卡或钥匙控制规定	183
☞ 客用门卡或钥匙发放与回收	183
☞ 住客钥匙丢失处理	185
第二周 客人贵重物品保管	188



☞ 客用安全保管箱的管理.....	188
☞ 贵重物品保管程序.....	189
☞ 客人贵重物品丢失责任问题.....	190
第三周 紧急事件应急处理.....	193
☞ 火灾.....	193
☞ 客人发生意外事故与生病.....	195
☞ 电力中断事件.....	195
☞ 停水事件.....	197
☞ 盗窃事件.....	197
☞ 自然灾害事件.....	198
第四周 特殊事件应急处理.....	201
☞ 客人醉酒或神志不清.....	201
☞ 客人企图自杀事件.....	202
☞ 死亡事件.....	202
☞ 蓄意破坏事件.....	203
☞ 爆炸事件.....	203
☞ 斗殴闹事事件.....	203
参考文献.....	205

第一个月 进入角色

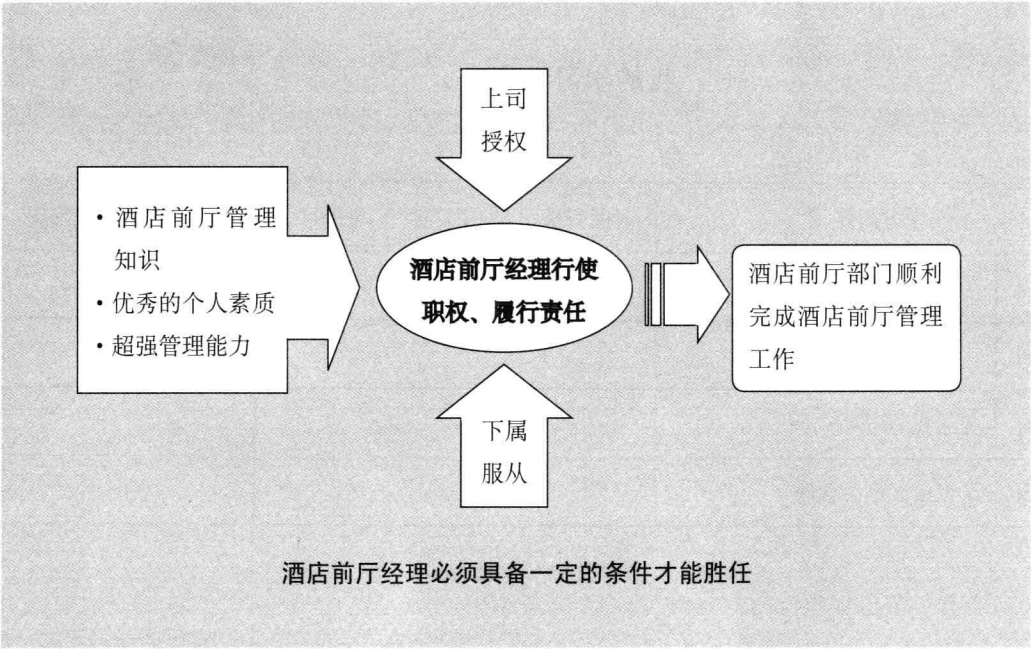
我的学习计划

学习期间： 年 月 日至 年 月 日

学习内容		时间安排	期望目标	可能目标	未达目标的改进措施
第一周	为什么是我				
第二周	认识我的部门				
第三周	我与我的团队				
第四周	认识前厅早会管理				
备注：					



第一周 为什么是我



为什么是我被提升为酒店前厅经理而不是别人呢？
因为你符合酒店前厅经理的任职要

求，你知道酒店前厅经理应该做什么，而且你知道怎样去做，并且肯定能做好。

👉 酒店前厅经理的条件

❖ 必备知识

前厅经理身为酒店前厅部的主管，必须具备前厅管理的专业知识。只有对自己部门的专业知识有充分的了解，才有能力领导自己的员工。一般来说，作为前厅经理应具备以下知识：

- 掌握酒店经营、销售知识，熟悉旅游经济、旅游地理、公共关系、经济合同等知识。
- 掌握前厅各项业务标准化操作流程、客房知识，了解客人心理和推销技巧。
- 掌握酒店财务管理知识，懂得经营统计分析。
- 具有一定的计算机管理知识。
- 精通一门外语。
- 了解宗教常识及国内外民族习俗和礼仪要求，了解国际时事知识。

❖ 个人素质

- 积极主动，争当表率。



作为一个经理，必须有积极主动的工作态度和精神，争当员工的表率；遇到不对的事时，要及时阻止，并能作出妥善的处理。

- 遇到问题，勇于面对。

身为部门主管，要有正确、负责的心态，不能遇到问题就抱怨、推诿、逃避，要敢于去面对，去寻找解决问题的办法。上司不喜欢只会抱怨、只会批评的主管，他希望的是一个能提出合理建议和有效解决方案的主管。

- 胸怀宽广，团结合作。

注重团队精神，当其他部门需要帮助时，不可袖手旁观，要主动去协助。要有宽广的胸怀，不可心胸狭窄，认为其他部门的事与己无关，而不去插手。

- 为人师表，注意形象。

身为经理，要以身作则，起模范带头作用，吃苦在先，时刻注意自己的言行举止、服装仪容。这些都是员工学习和模仿的对象，因此，不可过于随意。

- 勤学好问，提升自我。

不进则退是大家都明白的道理。酒店是一个融合高科技及许多艺术的结晶品，

作为一个酒店管理者，要随时保持学习的心态，吸取新知识，否则会无法跟上时代而被淘汰，或被客人讥笑无知，甚至受到同事的轻视。

- 谦虚谨慎，宽容大度。

作为经理不可骄傲，要时刻记住员工才是让自己成功的一个群体，故平常待人处事要谦虚、不炫耀，要学会与他人分享，只有谦虚谨慎、宽容大度，才能博得员工的敬佩和同事的认可。

- 诚实守信，遵守诺言。

做一个信守承诺的主管，言必行，行必果，只有这样，才能建立起在员工心目中的威信。信誉是一个主管成功的保证。

❖ 基本能力

- 管人能力。

酒店是由各项设备与人所组成的，每日工作都是与人相处，每日所处理的事务都是与人有关，所以平常更多的是与客人、上司、员工打交道。因此，人与人的相处技巧就显得尤为重要，尤其是与员工相处。管理员工的方法及对人力资源的开发、指导、

训练、培养，都属经理分内的事，而并非交给人力资源部就万事大吉了。

- 营销能力。

在酒店行业中，每个人都是业务员，部门经理更是要充分表现出其营销的能力。在推行酒店政策和倡导酒店经营理念时，要向员工宣传；当员工有建议要向上司说明，面对上司的质问，经理也要有推销自己观点的能力；面对客人推销其产品，更是必须具有营销的能力。

- 计划能力。

最基本的管理功能就是计划。它包括设立组织（部门或班组）的目标，并决定采取何种步骤（工作流程及作业方式），以达到此目标。

- 组织能力。

组织能力指将目标转化为工作，然后将工作分派至不同的工作区域的能力。包括重新设定组织的工作区域，妥善地运用各种资源，以期达到目标。

- 执行能力。

执行能力是一种适当的人际关系运用，包括与员工的协调，告诉他们如何



做，适当地激励他们，使其发挥最大的长处，以便使工作能顺利完成。执行能力是经理必备，也是必须改善和提升的一种管理能力。

• 控制能力。

确保所有的计划都能有序地进行并恰如其分地逐一实施。控制能力与评估员工达成目标的工作表现及其能力关系密切，如果主管人员发觉员工的工作表现无法达成既定目标时，应采取适当的措施，以改善这种不良的情况。

• 包容能力。

在处理事务时，要以平常心来对待员工。作决策时，要先考虑员工的立场和困难以及给予他们的人力、时间及设备等情况是否恰当，所以当员工犯错的时候，必须先检讨自己在哪些地方未做到位。要站在员工的角度，将员工的问题当做自己的问题去解决，而不能只站在自己的立场，一味地指责员工的不是。

• 赞美能力。

记得有福同享，有难同当，当遇到问题时，要与员工共同承担和解决；当有功

劳和奖励时，要记得与员工一起分享。人都喜欢被赞美，在督导员工时，少指责、多赞美，这样，效果会更好些。

• 培养能力。

当你用老师或父母的心态去栽培员工时，看到他们一点一点地成长，是最令人欣慰的事，而且员工也不会忘记是谁教导他们的。只要他们能心存感激，在工作时就一定能发挥出应有的能力。

❖ 及时了解国家新规定

作为酒店前厅部经理，要及时了解国家对酒店的各项新规定。新版《旅游饭店星级的划分与评定》，已于2011年1月1日起正式实施。

对酒店的新规定，其中主要变动的内容如下：

(1) 增加了对国家标准GB/T16766(《旅游服务基本术语》)、GB/T15566.8(公共导向信息设置原则与要求第8部分：宾馆和饭店)的引用。

(2) 更加注重酒店核心产品，弱化配套设施。

(3) 将一、二、星级酒店定位为有限服务酒店。

(4) 突出绿色环保的要求。

(5) 强化安全管理要求，将应急预案列入各星级的必备条件。

(6) 提高酒店服务质量评价的操作性。

(7) 增加例外条款，引导特色经营。

(8) 保留白金五星级的概念，其具体标准与评定办法将另行制定。

(9) 熟知管理的基本要求。

• 服务质量要求。

——对宾客礼貌、热情、亲切、友好，一视同仁。

——密切关注并尽量满足宾客的需求，高效率地完成对客服务。

——遵守国家法律法规，保护宾客的合法权益。



——尊重客人的信仰与风俗习惯，不损害其民族尊严。

•管理要求。

理要求如表1-1所示。

对于酒店的管理人员，其中规定的管

表1-1 酒店管理人员管理要求

序号	类别	内容	备注
1	基本要求	(1) 应有员工手册 (2) 应有酒店组织机构图和部门组织机构图 (3) 应有完善的规章制度、服务标准、管理规范 and 操作程序。一项完整的酒店管理规范包括规范的名称、目的、管理职责、项目运作流程（具体包括执行层级、管理对象、方式与频率、管理工作内容）、管理分工、管理程序与考核指标等项目。各项管理规范应及时更新，并保留更新记录 (4) 应有完善的部门化运作规范。包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量管理文件、工作用表和质量记录等 (5) 应有服务和专业技术人员岗位工作说明书，对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠道、主要工作职责等内容进行书面说明 (6) 应有服务项目、程序与标准说明书，对每一个服务项目完成的目标，为完成该目标所需要经过的程序，以及各个程序的质量标准进行说明 (7) 对国家和地方主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作，如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等，应有相应的工作技术标准的书面说明，相应岗位的从业人员应知晓并能熟练操作 (8) 应有其他可以证明酒店质量管理水平的证书或文件	
2	安全管理要求	(1) 星级酒店应取得消防等方面的安全许可，确保消防设施的完好和有效运行 (2) 水、电、气、油、压力容器、管线等设施设备应安全有效运行 (3) 应严格执行安全管理防控制度，确保安全监控设备的有效运行及人员的责任到位 (4) 应注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全 (5) 应制定和完善地震、火灾、食品卫生、公共卫生、治安事件、设施设备突发故障等各项突发事件应急预案	
3	其他	对于以住宿为主营业务，建筑与装修风格独特，拥有独特客户群体，管理和服务特色鲜明，且业内知名度较高的旅游酒店的星级评定，可参照五星级的要求	



酒店前厅经理职责

❖ 前厅人员的配备与管理

前厅的各项工作需要多人共同完成，要做好前厅的工作，首先要建立好组织机构，配备好适当的人员。为了确保优质的服务，还需要对配备的人员进行各种培训，以达到酒店的要求；同时，为了对前厅人员进行更好的管理，前厅经理需对其进行激励，对其工作进行监督与指导，并进行绩效评估。

❖ 前厅接待服务与管理

接待服务是前厅部对客户服务全过程中最关键的环节之一，其工作效果直接影响到酒店前厅客房销售、收集信息、协调对客户服务、建立客账与客史档案等各项功能的发挥。另外，入住手续的办理，也是客人与酒店建立正式、合法关系的最根本的一个环节。因此，接待服务的提供与督导自然是前厅经理最重要的工作责任之一。

❖ 前厅部日常服务管理

一般而言，星级酒店都会提供礼宾服务、行李服务、总机服务、问询服务，有的酒店还会设商务中心。这些服务都非常重要，前厅经理要对之做好安排，并检查、督导员工的工作。

❖ 前厅对客关系

酒店的主要产品是客房，主要服务对象是来住店的客人和消费的客人。而前厅是面对客人的第一窗口，前厅服务的好坏直接影响客人对酒店的评价，因而要督导服务人员各项服务上达到准确、高效的基本要求外，前厅经理还要努力建立良好的对客关系，例如，建立客史档案，妥善处理客人投诉等。

❖ 前厅账务管理

酒店除了客房及餐饮收入外，还有如洗衣服务、商务中心服务等收入，大部分客人享受服务后，一般都采用记账的方式，将所消费的费用记录到账单中，等到

客人退房时，再一起结清，因而，酒店在前厅设立了收银台。收银台是整个前厅业务的有机组成部分，它和接待处、问讯处、商务中心有着密不可分的业务联系。从组织隶属、业务直接领导来讲，收银归属于酒店的财务部，但在实际作业中，前厅经理对收银业务的管控具有协调、督导的责任。

❖ 前厅安全管理

酒店对前来住宿客人的生命、财产安全有着义不容辞的责任，作为酒店的任何一员，都负有安全管理责任，作为前厅经理，其责任就更加重大，所以必须具备酒店安全管理的知识及紧急事务应变能力，能采取安全预防措施，并处理好各种突发事件。

❖ 前厅内外协调

• 内部沟通协调。

前厅部班组较多，职能、任务各不相同，要做好接待工作，前厅经理必须统一指挥各班组的工作，并按相关工作制度、

流程的要求做好班组间的协调工作。

而服务客人并非只是某一个部门的工作，

沟通协调。

• 前厅与酒店其他各部门的协调。

它需要各部门协作才能使客人满意，因

酒店前厅经理应具备的资格和具体职

酒店的工作都是围绕客人来进行的，

此，前厅经理要经常与酒店其他部门进行

责如表1-2所示。

表1-2 酒店前厅经理岗位说明书

岗位名称：酒店前厅经理	岗位编号：
所在部门：前厅	岗位定员：1人
直接上司：总经理	直接下属：接待部主管、商务主管、礼宾部主管、大堂副理、宾客关系主任
内部协作：餐饮部、客房部、工程部、保安部、营销部	
工作职责	
1. 直接对副总经理负责，贯彻执行酒店下达的营业及管理指令	
2. 根据酒店计划，制定前厅部各项业务指标和规划	
3. 负责组织前厅的酒店产品销售和接待服务工作	
4. 协调平衡本部门各工种之间所出现的工作矛盾，保证各项工作的衔接	
5. 组织主持每周部门管理人员工作例会，传达酒店例会工作要点，听取汇报，布置工作，解决问题	
6. 确保员工做好前厅部各项统计工作，掌握和预测房间出租情况、订房情况、客人到店和离店情况，密切注意客情，保证前厅各部位提供高效、优质的服务，使客房销售达到最佳状态	
7. 负责将客房营业日报表报送客房部、主管副总经理和总经理	
8. 检查、指导前厅部员工及其工作，保证酒店及部门规章制度和服务质量标准得到执行，确保前厅部各项工作正常运转	
9. 每月审阅各班组提供的员工出勤情况	
10. 对前厅部员工进行定期评估，并按照奖惩条例进行奖惩	
11. 做好本部门与其他部门的沟通与协调工作	
(1) 与销售部的协调。每天与进、离店的团队、会议客人协调配合，在团队、会议客人到达前四天及时了解该团队会议的具体要求，并通过销售部做好团队、会议客人的善后工作	