

高职高专“十二五”规划教材

旅游管理系列 >>

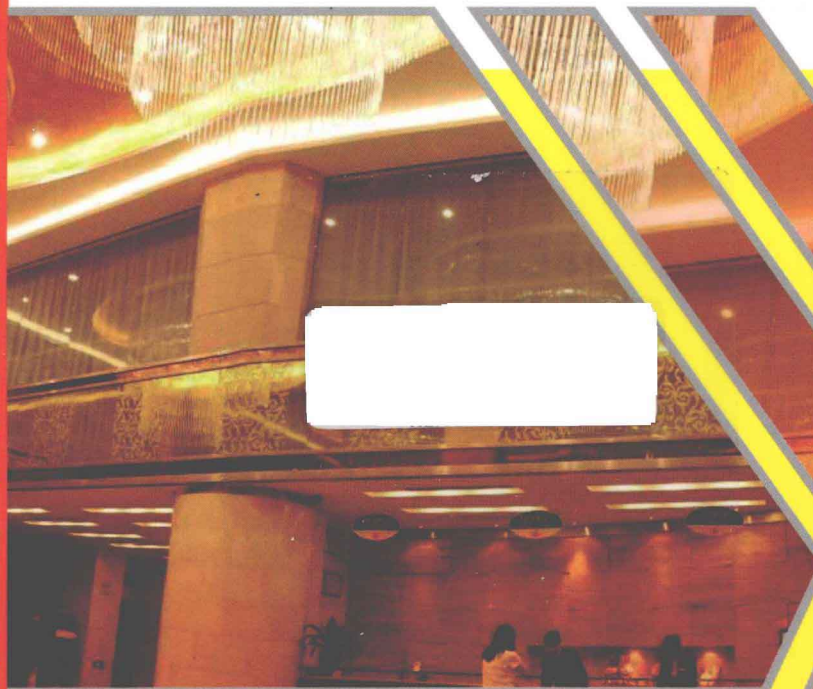
QIANTING KEFANG FUWU YU GUANLI

前厅客房服务 与管理

2 第二版
EDITION

李光宇 主编

田莹 卢爽 孟祥丰 副主编



化学工业出版社

高职高专“十二五”规划教材
——旅游管理系列

前厅客房服务与管理

第二版

李光宇 主 编
田 莹 卢 爽 孟祥丰 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书包括十二章,每个章节部分按工作环节的程序分为理论概述、服务技术、服务技巧和管理逐层进行阐述。概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识;服务技术部分主要介绍前厅、客房的服务技术及技术要领;服务技巧部分主要介绍如何根据不同场所、时间段和客人的特点,灵活运用服务技术服务于客人;管理部分主要介绍基本的管理方法和管理手段。这种逐层深入的阐述方式有利于学习者吸收和掌握知识,并能区分服务技术和服务技巧,提高接待水准。

为教学方便,本书配有丰富的电子资源,主要包括:电子教案、针对教学内容的实训项目汇编。订购本书的教师可通过QQ(53624002)或登陆www.cipedu.com.cn免费索取。

本书可作为高职高专旅游管理、酒店管理类专业学生的教学用书,也可作为从事旅游管理、酒店管理人员的培训用书和参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

前厅客房服务与管理/李光宇主编. —2版. —北京:
化学工业出版社, 2013.6
ISBN 978-7-122-16954-9

I. ①前… II. ①李… 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070736号

责任编辑:蔡洪伟 于 卉 张双进
责任校对:宋 夏

文字编辑:李 曦
装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装:北京云浩印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张17 字数336千字 2013年7月北京第2版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:30.00元

版权所有 违者必究

第二版前言

前厅客房的服务与管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性较强的旅游高职专业课程。在教学过程中,既要强调学科的科学性,又要注重实践中的实用性;在理论上能对前厅与客房管理进行指导,又要在技术和方法上能够适应现代饭店前厅与客房的实践需要。因此,在编写过程中,我们立足行业市场,力求突出行业特色,满足前厅与客房服务日趋变化及顾客个性化服务的要求。

根据饭店运营的特点,结合高职学生掌握知识的需要,将本书分为十二章。每个章节部分按工作环节的程序分为理论概述、服务技术、服务技巧、管理,逐层进行阐述。概述部分主要介绍前厅部、客房部的基本知识;服务技术部分主要介绍前厅、客房的服务技术及技术要领;服务技巧部分主要介绍如何根据不同场所、时间段和客人的特点,灵活运用服务技术服务于客人;管理部分主要介绍基本的管理方法和管理手段。这种逐层深入的阐述方式有利于学生吸收和掌握知识,并能区分服务技术和服务技巧,提高接待水准。

本书为修订的第二版教材,在原有编写基础之上,更新了佐证数据信息,新管理理念的案例。新版教材配备课件,方便了授课教师教学,同时还附设实训操作电子资源,以便老师能结合上课内容,让学生进行实际操作,以提高学生动手能力,进一步加深对相关知识的理解,这些都成为新版教材的亮点和特色,相关的电子资源可通过 QQ (53624002) 或登陆 www.cipedu.com.cn 免费索取。此外还增加了部分阅读资料、小知识及案例分析,为缺乏实际操作经验的在校学生提供了很好的素材,当然也可以作为饭店管理人员进行管理的参考资料。

本书由李光宇任主编,田莹、卢爽、孟祥丰任副主编。本书的编写具体分工如下:第一、二、十章由田莹(河北旅游职业学院)编写;第三、四、五章由李光宇(无锡城市职业技术学院)编写,第六、七章由卢爽(石家庄职业技术学院)编写,第八章由王茹(石家庄职业技术学院)编写,第九章由马力(河北旅游职业学院)编写;第十一章由孟祥丰(无锡城市职业技术学院)编写,第十二章由张莉杰(内蒙古商贸职业学院)编写。全书由李光宇总纂。在编写过程中,得到有关部门、学校领导、饭店行业专家的指导和大力支持,在此一并致谢。

由于时间和作者水平有限,书中难免存在不足与疏漏之处,敬请同行专家和读者指正。

编者
2013年2月

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的地位与任务	1
一、前厅部的地位	1
二、前厅部的工作任务	2
第二节 前厅部的组织机构及各岗位职责	5
一、前厅部的组织机构模式	5
二、前厅部的主要机构简介	5
三、前厅部的主要岗位职责	9
本章小结	12
思考与练习	12
第二章 前厅的客房预订业务	13
第一节 预订的渠道、方式及类别	13
一、预订的意义	13
二、预订的渠道	14
三、预订的方式	15
四、预订的类别	17
第二节 预订的程序	20
一、准备工作	20
二、受理预订	21
三、确认预订	21
四、订房修改	23
五、核对预订	25
六、抵店准备	25
第三节 预订中的违约行为及其处理	28
一、超额预订及超订幅度的控制	28
二、超额预订过度的补救方法	30
三、订房纠纷的处理	31
本章小结	32
思考与练习	32
第三章 总台接待服务	34
第一节 接待准备	35
一、制订客用房预分方案	35
二、核对待售客房	35
三、准备各项入住资料	36
第二节 入住登记	36
一、办理入住登记的目的和作用	36
二、入住登记需要的表格	37
三、入住登记的程序	40
四、贵宾、团队入住程序和标准	43
五、商务行政楼层接待程序	44
六、入住登记中常见问题及处理方法	45
第三节 客房销售	50
一、前厅销售的工作目标	50
二、客房销售的要求	50
三、客房销售的报价技巧	51
四、客房销售的技巧	52
第四节 客房状态显示及其控制	54
一、显示的作用	54
二、客房状态显示系统	55
三、客房状态的转换与核对	56
本章小结	58
思考与练习	58

第四章 前厅系列服务	59
第一节 礼宾服务	60
一、迎送宾客服务	60
二、行李服务	62
三、委托代办服务	67
第二节 问讯服务	69
一、问讯服务	69
二、查询服务	71
三、留言服务	72
四、邮件服务	73
五、客房钥匙控制	75
第三节 总机服务	76
一、转接电话	76
二、挂接国际、国内长途电话	76
三、提供叫醒服务	77
四、查询留言服务	77
五、勿扰服务	78
六、充当饭店临时指挥中心	78
第四节 商务中心服务	80
一、商务中心的主要职能	80
二、商务中心的服务项目	80
三、商务中心的服务操作程序	80
第五节 收银服务	82
一、客账管理	83
二、外币兑换服务	85
三、贵重物品保管服务	86
四、夜审	87
本章小结	88
思考与练习	88
第五章 前厅服务质量管理	89
第一节 前厅服务质量的内容	89
一、前厅部服务质量的内涵	89
二、前厅服务质量的要素	89
三、制订服务质量标准的依据	90
四、前厅服务质量标准的内容	91
五、服务质量的测定	92
第二节 受理客人投诉	94
一、投诉的类型	94
二、处理投诉的原则	95
三、投诉处理的方法	95
四、掌握与客人沟通的技巧	96
第三节 前厅安全管理	99
一、前厅部安全管理的意义	99
二、前厅安全体系的设置	100
三、前厅员工安全程序	101
四、消防安全	102
五、意外事故的防范与处理	103
本章小结	104
思考与练习	105
第六章 总台的信息管理	106
第一节 客情预订信息传递	106
一、近期预测	107
二、一周预测	107
三、次日抵店客人的预测	107
第二节 相关报表的制作	109
一、相关表格的设计	109
二、前厅部报表的制作	110
第三节 前厅部与其他部门的信息沟通	117
一、前厅部内部的沟通与协调	117
二、前厅部与总经理办公室的沟通	120
三、前厅部与餐饮部的沟通	120
四、前厅部与营销部的沟通	120
五、前厅部与客房部的沟通	121
六、前厅部与财务部的沟通	123
第四节 客史档案的建立	124
一、建立客史档案的意义	124
二、客史档案的内容	125

三、客史档案的管理	126	思考与练习	132
本章小结	131		
第七章 客房价格管理	133		
第一节 客房价格管理	133	三、房价的调整	147
一、客房价格的特点	134	第三节 双开率与理想平均房价	149
二、客房价格的类型	135	一、客房出租率与双开率	149
三、影响客房定价的因素	137	二、提高“双开率”的方法	150
第二节 客房定价方法与策略	139	三、理想平均房价	151
一、客房定价的方法	140	本章小结	152
二、客房定价的策略	146	思考与练习	153
第八章 客房部概述	154		
第一节 客房部的地位和任务	154	五、客房部与财务部的业务关系	161
一、客房部的地位	154	六、客房部与维修部的业务关系	161
二、客房部的任务	155	七、客房部与人力资源部的业务关系	163
第二节 客房部的组织机构及其岗位职责	156	八、客房部与公共关系部的业务关系	163
一、客房部的机构形态	156	九、客房部与保安部的业务关系	163
二、客房部下属机构的职能	156	第四节 客房产品设计	163
三、客房部的主要岗位及其职责	157	一、客房设计的基本原则	163
第三节 客房部与其他部门的业务关系	160	二、客房的类型	167
一、客房部与前厅部的业务关系	160	三、客房用品的配置	168
二、客房部与餐饮部的业务关系	161	四、客房的等级标准	174
三、客房部与销售部的业务关系	161	本章小结	179
四、客房部与采购部的业务关系	161	思考与练习	179
第九章 客房服务质量管理	180		
第一节 客房服务项目及服务规程	180	第二节 客房服务的组织模式	190
一、客房服务的特点及要求	180	一、客房服务模式的选择	191
二、迎送服务	182	二、客房部人员配备要求	192
三、贵宾服务	183	三、客房定员方法	194
四、客房小酒吧服务	186	第三节 客房服务质量管理	195
五、洗衣服务	187	一、对客房服务质量标准的控制	195
六、物品租借服务	188	二、优质服务的含义	197
七、送餐服务	189	三、客人类型及服务方式	200
八、访客服务	190	第四节 客房的安全保卫工作	202
九、其他服务	190	一、客房的安全保卫系统	202

二、失火的预防及处理	203	五、员工职业安全培训	207
三、失窃的预防及处理	204	本章小结	208
四、其他安全事故处理	205	思考与练习	208
第十章 客房卫生管理	210		
第一节 客房的清洁整理	210	三、墙面的清洁与保养	228
一、客房清理标准	210	四、花卉、观赏物的养护	229
二、客房清理程序	212	第三节 清洁设备及清洁剂	230
三、客房计划卫生	219	一、清洁设备	230
四、客房卫生质量控制	221	二、清洁剂的种类及使用	231
第二节 公共区域的清洁保养	223	三、清洁剂的管理控制	232
一、公共区域清洁卫生的范围及特点	224	本章小结	233
二、地面的清洁与保养	225	思考与练习	233
第十一章 客房的设备用品管理	234		
第一节 客房设备的管理	234	三、布件的保养与保管	240
一、客房设备的分类	234	四、管理和控制的操作程序	240
二、客房设备选择的原则	234	第三节 客用品管理	241
三、客房设施设备的保养	235	一、客用品的分类及选择标准	241
四、客房设备的资产管理	237	二、客用品消耗定额的制订	242
第二节 布件管理	238	三、客用品的日常管理	243
一、布件的分类与选择	238	本章小结	245
二、布件的管理与控制	240	思考与练习	245
第十二章 前厅、客房部人力资源管理	246		
第一节 员工服务意识的培养	246	二、考核与评估的程序	251
一、服务意识	246	三、考核与评估的公正性、合理性及可靠性	252
二、服务意识的培养	246	第四节 员工激励与管理艺术	254
第二节 对前厅客房部员工的培训	248	一、员工激励的概念	254
一、培训的意义	248	二、员工激励的方法	254
二、培训的内容与类型	249	三、员工激励应注意的问题	255
三、培训的原则	249	四、管理人员的管理艺术	256
第三节 对前厅客房部员工的考核与评估	251	本章小结	259
一、考核与评估的方法	251	思考与练习	259
参考文献	260		

第一章 前厅部概述

【学习目标】

1. 熟悉前厅部在现代饭店经营管理中的重要地位及作用。
2. 了解前厅部组织机构设置与主要管理人员的岗位职责。
3. 掌握前厅部人员的素质要求。

前厅部也称客务部、大堂部，是饭店组织客源，销售客房产品，组织接待和协调各部门对宾客服务，并为宾客提供前厅各种系列服务的综合性部门。作为饭店经营管理中的一个重要部门，前厅部通过销售客房来带动其他部门的经营活动。此外，前厅还是每一位客人抵达、离开饭店的必经之地，是饭店对宾客服务开始和最终完成的场所，也是客人对饭店形成第一印象和最后印象的地方。在客人的心目中，前厅部是饭店对外的“窗口”，是饭店的“神经中枢”，是饭店联系宾客关系的“桥梁和纽带”，其运行的好坏将直接影响到饭店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

第一节 前厅部的地位与任务

一、前厅部的地位

前厅部的工作重要性是与它所担负的职能任务相联系的，它担负着销售客房及饭店其他产品的重要任务，因此前厅部的运转及管理水平，直接影响着整个饭店的经营效果及市场形象。在饭店经营管理中，作为现代饭店重要组成部分的前厅部有着举足轻重的地位，主要表现在以下几个方面。

1. 前厅部是饭店的营业橱窗，反映饭店的整体服务质量

饭店形象是公众对于饭店的总体评价，是饭店的表现与特征在公众心目中的反映。通常饭店的形象对于现代饭店的生存和发展有着直接的影响。拥有良好的形象是饭店巨大的精神财富。一家饭店的管理水平、服务质量的高低，从前厅部的服务和管理中就可以反映出来。因此说，前厅部是饭店的“营业橱窗”，代表着饭店的对外形象。

2. 前厅部是饭店业务活动的中心

前厅部是一个提供各项系列服务的综合性服务部门，服务项目多。入住的每一位客人，从抵店前的预订、到入住、直至离店，都需要前厅部为其提供服务，可以说，前厅部是客人与饭店之间联系的纽带。同时前厅部还要通过销售饭店的各项产

2 \\ 前厅客房服务与管理

品来带动其他部门的经营活动,及时将客源、客情、客人的需要及投诉等各项信息通报相关部门,协调整个饭店的对客服务工作,确保服务工作的效率和质量。所以,前厅部作为饭店业务活动的中心,通常被视为饭店的“神经中枢”,是整个饭店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。

3. 前厅部是饭店招徕客源,提高饭店收入的关键部门

前厅部的主要工作任务就是负责招徕客源,销售客房产品。客房收入通常占饭店总营业总收入的50%左右,所占有的比例很大。不仅如此,前厅部还可以通过提供邮政、电信、票务以及出租车等各种综合服务直接取得经济收入。因此,前厅部应积极主动地推销饭店产品,提高饭店经济收入。

4. 前厅部是饭店管理的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部直接面对市场,面对客人,是饭店最为敏感的部门。前厅部可以及时收集有关市场变化、客人的需求和对整个饭店管理及服务满意度的各种信息,通过统计分析,及时将整理后的信息向饭店相关部门汇报,并与有关部门沟通协调,采取对策。前厅部管理人员还经常参与客房营销分析与预测活动,进行月、季和年度的销售统计分析,并提出改进工作和提高服务水平的建议。因此,前厅部的工作可以为饭店管理层制订和调整饭店计划和经营策略提供科学性的决策依据。

二、前厅部的工作任务

前厅部的基本工作任务就是最大限度地推销饭店客房商品及饭店其他产品,协调饭店各部门向客人提供最优质服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。具体来说,前厅部的工作任务主要包括以下内容。

1. 销售客房产品

销售客房产品是前厅部的首要任务。客房是饭店的主要产品,其营业总收入占整个饭店营业总收入的50%左右。同时,客房商品又是一种“极易腐烂”的商品,具有价值不可储存性的特点,能否有效地推销客房,将直接影响饭店的经济效益。因此,前厅部应全力以赴组织客源,推销客房商品,提高客房出租率,以实现客房商品的价值,增加饭店的经济收入。

2. 提供各种综合服务

作为直接向客人提供各类相关服务的前台部门,前厅部的服务范围涉及机场和车站接送服务、行李服务、留言及问讯服务、票务代办服务、邮件服务、电话总机服务、商务中心服务、贵重物品保管服务以及结账收银等服务。由于前厅部的特殊地位,就使得这些服务工作的质量、效率显得非常重要。

3. 提供各类信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,主要包括饭店经营的外部市场信息(如旅游业发展状况、国内外最新经济信息、客人的消费需求与心理、人均消费水平、年龄结构等)和内部管理信息(如开房率、营业收入、客人投诉、客情预报、客人

住店/离店以及在饭店有关部门的消费情况等)。前厅部不仅要有意识地收集这些信息,而且还要对其加工整理,并将信息传递到客房、餐饮等经营管理部门,以便采取相应的决策,做好对客服务。同时,由于前厅是客人集中活动的场所,前厅服务人员还应随时准备向客人提供饭店内外有关活动的信息(如有关饭店服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等)以及饭店所在地、所在国的信息及指南等,使客人“身在饭店内便知天下事”。因此,前厅部工作人员应努力积累资料,并与饭店其他部门共享信息资源,为客人提供优质的服务。

4. 协调对客服务

现代饭店是既有分工,又有协作,相互联系,互为条件的有机整体,饭店服务质量的好坏取决于客人的满意程度,而客人的满意程度是对饭店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象总和。在对客服务过程中,任何一个环节出现差错都会影响到服务质量,影响到饭店的整体声誉及对外形象。这就要求饭店要强调统一协调的对客服务,使分工的各个方面都能有效地运转,都能充分地发挥作用。前厅部作为饭店的“神经中枢”,承担着对饭店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。前厅部根据客人的需求和饭店的营销计划,衔接前后台业务以及与客人之间的联络与沟通工作,达到使客人满意以及内部业务运作顺畅的目的。

5. 及时准确显示客房状况

前厅部不仅要协调客房销售与客房管理工作,还要能够在任何时候准确地反映客房的状况。在协调客房销售与客房管理方面,前厅部应向销售部提供准确的客房信息,防止过度超额预订,避免给工作带来被动。另外,前厅部还应积极向客房部通报现在及未来客房预订状况,便于其安排卫生计划或调动劳动组织工作。准确反映并掌握客房状况是做好客房销售工作的先决条件,也是前厅部管理的重要目标之一。因此,要做好这项工作,除了实现控制系统计算机化和配置先进的通信联络设施外,还必须建立和健全行之有效的管理规章制度,来保障前厅部与相关部门之间的沟通与合作。

6. 负责建立客账

为方便客人、促进消费,绝大多数饭店向经过必要信用证明的住店客人承诺提供一次性的结账服务方式。所以,前厅部必须为客人制作账单,接受饭店内各营业点转来的客账资料,及时记录、累计及审核,确保客账账目准确无误。同时,还要为客人办理结账、收银或转账等服务事宜。

7. 建立客史档案

前厅部为了更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店客人建立客史档案,记录客人在住店期间的主要情况和有关针对性的信息,掌握客人动态,取得第一手资料。在建立客史档案时,一般将客人的姓名、证件号码、公司名称、抵离店日期、消费记录以及每次住店期间的爱好、习惯、所需特殊服务、投诉等作为主要内容予以记载,并定期进行统计分析,作为饭店提供周到、细致、有针对性

服务的依据,以不断改进饭店的服务工作,提高饭店的管理水平。同时也是饭店加强对客源的了解、增加市场渗透力、调整饭店营销策略及产品策略,从而提高饭店客房销售能力的重要信息来源。



【小资料】 前厅的环境要求

饭店前厅部是饭店经营管理中的一个重要部门,不仅要高效、准确完成客人的入住登记手续,而且要能够给客人留下良好的形象。因此,前厅的布局、灯光、色彩以及气氛都是不容忽视的部分。

1. 光线

前厅内要有适宜的光线,要能使客人在良好的光线下活动,员工在适当的光线下工作。前厅内最好能透进一定量的自然光线,同时配备层次、类型各不相同的灯光,以保证良好的光照效果。客人从大门外进入大厅,是从光线明亮处进入到光线昏暗处,如果这个转折过快,客人会很不适应,睁不开眼睛,所以,灯光的强弱变化应逐步进行。要使每位客人的眼睛都能逐步适应光线明暗的变化,可采用不同种类、不同亮度、不同层次、不同照明方式的灯光,配合自然光线达到上述要求。

2. 色彩

前厅环境的好坏,还受到前厅内色彩的影响。前厅内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等,应以暖色调为主,以烘托出豪华热烈的气氛。而前厅的服务环境及客人休息的沙发附近,色彩就应略冷些,使人能有一种宁静、平和的心境,适应服务员工作和客人休息时对环境的要求,创造出前厅特有的安静、轻松的气氛。

3. 温度、湿度与通风

前厅要有适当的温度,酒店通过单个空调机或中央空调,一般都可以把大厅温度维持在人体所需要的最佳温度,通常是 $22\sim 24^{\circ}\text{C}$,再配以适当的湿度($40\%\sim 60\%$),整个环境就比较适宜了。

前厅内人员集中,密度大,来往活动频繁,耗氧量大,如通风不畅,会使人觉得气闷,有一种压抑感,应使用性能良好的通风设备及空气清新剂等,改善大厅内空气质量,使之适合人体的要求。

4. 声音

饭店前厅中声源多、音量大。如噪声过于集中,就会超过人体感觉舒适的限度,使人感到烦躁不安,容易出错,易于激动和争吵,降低工作效率。因而在建造前厅时,应考虑使用隔音板等材料,降低噪声。酒店员工工作交谈时,声音应尽量轻些,有时甚至可以使用一些肢体语言,代替说话进行沟通(如用手势招呼远处的同事)。要尽量提高工作效率,使客人在高峰时间不致长久滞留于大厅,破坏大厅安静的气氛。酒店应尽可能播放轻松动听的背景音乐,以减少噪声对客人的危害。

第二节 前厅部的组织机构及各岗位职责

不同的饭店因为受到规模大小不一等因素的影响,前厅部组织机构的具体设置也存在较大的差异。总的来说,前厅部组织机构的设置应该既能保证前厅运作的质量和效率,又能方便住店客人,满足其需要。

一、前厅部的组织机构模式

前厅部组织机构的设置,不同的饭店不尽相同。目前,我国因饭店的规模不同,主要有以下几种模式。

(1) 大型饭店通常在饭店设客房事务部,又称房务部,下设前厅、客房、洗衣与公共卫生四个部门,统一管理预订、接待、住店过程中的一切接待住宿业务,实行系统管理。在前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个管理层次。这种管理模式将前厅部、客房部合二为一,可以降低饭店管理费用,加强两个部门之间的联系与合作。

(2) 在中型饭店与一些小型饭店内,通常前厅部是一个与客房部并列的独立部门,直接向总经理负责。这种管理模式中前厅部下设部门经理、领班和服务员三个管理层次。

(3) 在一些小型饭店内,前厅部不单独设立部门,其功能由总服务台来承担,总服务台作为一个班组隶属于客房部,只设领班或主管和总台服务员两个管理层次。这种管理模式曾经被许多小型饭店所采用,但是,随着市场竞争的日益激烈,这些小型饭店也增设了前厅部,扩大了业务范围,以强化前厅部的推销和“枢纽”功能,发挥其参谋作用。

大、中、小型饭店三种不同模式的前厅部组织机构,如图 1-1 至图 1-3 所示。

二、前厅部的主要机构简介

前厅部的工作主要是通过其内部各机构分工协作共同完成的,但是因饭店规模等方面的不同,前厅部的业务分工也略有不同,但是通常都设有以下主要机构。

1. 预订处

预订处是专门负责饭店订房业务的部门,主要人员有预订主管、领班和订房员。目前,随着饭店业竞争的日益激烈以及市场空间的不断拓展,预订处的职能逐渐从前厅部脱离出来而隶属于公关销售部。预订处的主要职能如下。

① 熟悉掌握饭店的房价政策和预订业务。

② 负责饭店的预订业务,接受客人以电话、传真、信函、计算机网络以及口头等形式的预订。

③ 负责与有关公司、旅行社等提供客源的单位建立业务联系,了解委托单位的接待要求,尽力推销客房。

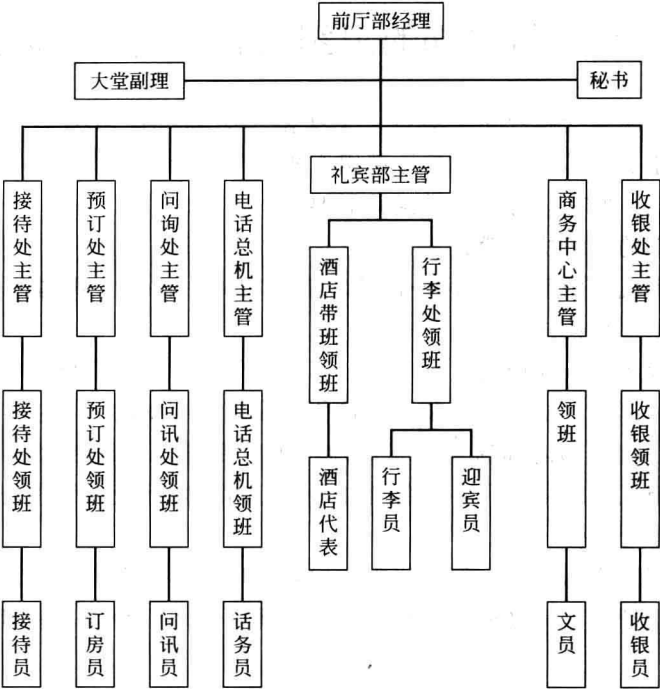


图 1-1 大型酒店前厅部组织机构

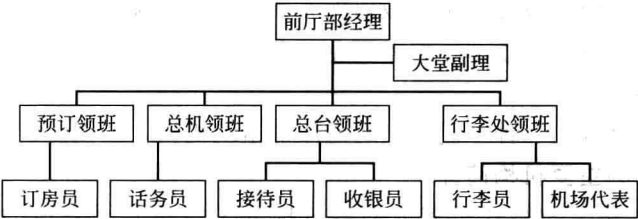


图 1-2 中型酒店前厅部组织机构图

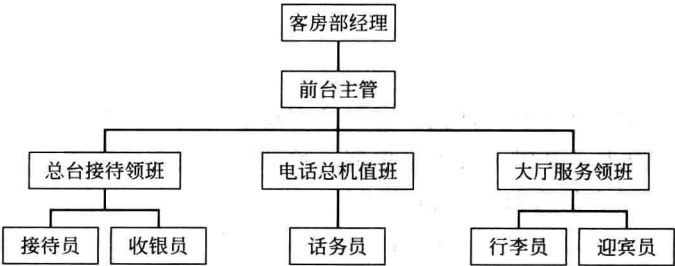


图 1-3 小型酒店前厅部组织机构图

④ 密切与接待处的联系，及时向前厅部经理及总服务台提供有关客房预订资

料和数据。

- ⑤ 参与客情预测, 及时提供 VIP、团队、会议客人的抵店信息。
- ⑥ 参与前厅部对外订房业务的谈判及合同的签订。
- ⑦ 制订(每月、半月、一周及次日抵店客人)预订报表。
- ⑧ 参与制订全年客房预订计划。
- ⑨ 确保预订系统的准确性, 完善预订记录和客史档案等。

2. 接待处

接待处又称“开房处”, 通常由主管、领班和接待员组成。其主要职能如下。

- ① 销售客房。
- ② 接待住店客人(包括团体客人、散客、常住客人、预订客人和未预订客人), 并为其办理入住登记手续, 分配房间。
- ③ 准确控制客房状态。
- ④ 掌握住客动态及信息资料, 协调对客服务。
- ⑤ 积极参与饭店各项促销活动。
- ⑥ 制订客房营业日报表及其他统计分析报表。
- ⑦ 与预订处、客房部等部门保持密切联系, 及时掌握客房出租情况。



【案例】脱口而出的“yes”

一天, 一位美国客人来到某饭店的总服务台登记住宿, 并用英语向服务员小杨询问: “贵饭店的房费是否包含早餐?” 小杨没有听明白客人的意思, 就随口回答了“yes”。次日早晨, 该客人去西餐厅用自助早餐, 出于细心, 又向服务员小贾提出了同样的问题, 不料慌忙中, 英语欠佳的小贾也回答了个“yes”。

几天以后, 该美国客人在即将离店时到总台结账, 服务员将账单递给客人, 看过账单后, 该客人大吃一惊, 账单上记录每天早餐的费用! 客人越想越糊涂, 经再三追问, 才被告知, 这家饭店的早餐历来不包括在房费内。美国客人将刚刚抵店时得到的两次“yes”答复告诉了总台服务员, 希望得到免费早餐的许诺能够实现, 但是遭到了总服务台的拒绝。客人只得无奈地支付了早餐费用。

之后, 客人怒气冲冲地向饭店进行了投诉, 但是, 饭店方面重申了总服务台的意见, 仍然没有同意退款。美国客人心里不服也没有办法, 只得怀着一肚子怒气离开了饭店。

【分析】

总服务台员工是饭店形象的代表, 在饭店的运行及对客服务中担负着多种重要的角色。总服务台员工的表现直接影响着住店客人对饭店管理水平及员工服务质量的评价。因此, 一名称职的总服务台员工要具备很高的素质, 其中包括较强的语言

8 \\ 前厅客房服务与管理

交际能力与应变能力。

(资料来源:孟庆杰 唐飞 编著,前厅客房服务与管理,大连:东北财经大学出版社,2002.)

3. 问讯处

问讯处的服务人员主要由主管、领班和问讯员组成。其主要职能如下。

① 回答客人各种问讯,包括店内服务及市内观光、交通情况、社团活动等相关信息。

② 掌握住客动态及信息资料。

③ 接待来访客人。

④ 处理客人邮件,提供留言服务。

⑤ 分发和保管客房钥匙。

4. 收银处

收银处又称“结账处”,通常配备领班、收银员和外币兑换员。收银处一般隶属于饭店财务部,但是由于收银处位于总服务台,与总服务台预订处、接待处、问讯处等岗位有着不可分割的联系,又直接面对面地为客人提供服务。因此,为确保总服务台各项服务的一致性,前厅部也应参与和协助对前厅收银员的管理和考核,实行双重管理。收银处的主要职能如下。

① 建立住店客人账卡,管理客人账目。

② 办理离店客人的结账手续,收回客房钥匙。

③ 核实客人信用卡。

④ 提供外币兑换服务。

⑤ 密切与饭店各营业点收银员联系,催收、核实账单,监督客人的赊账限额。

⑥ 为客人提供贵重物品保管服务。

⑦ 负责应收账款的转账。

⑧ 夜间审核饭店当日营业收益情况,制作当日营业报表。

5. 大厅服务处/礼宾服务处

大厅服务处/礼宾服务处一般由大厅服务处主管(“金钥匙”)、领班、迎宾员、行李员委托代办员、驻机场代表等组成。其主要职能如下。

① 在门厅或机场、车站迎送客人。

② 陪同散客进房并介绍服务设施、服务项目等。

③ 分送客用报纸、信件与留言。

④ 负责客人行李的运送、寄存,并确保其安全。

⑤ 负责雨具的寄存和出租。

⑥ 在饭店公共区域提供找人服务。

⑦ 代客召唤出租车,提供泊车服务。

⑧ 协助管理和指挥门厅入口处的车辆停靠, 确保道路通畅和安全。

⑨ 回答客人问题, 并为客人指引方向。

⑩ 传递饭店有关通知单。

⑪ 负责客人的其他委托代办事项。

6. 电话总机

电话总机一般由总机主管、领班和话务员组成。其主要职能如下。

① 接转电话。

② 提供叫醒服务。

③ 提供请勿打扰电话服务。

④ 回答电话问讯、受理电话留言、提供电话找人服务。

⑤ 受理电话投诉。

⑥ 办理国际、国内长途电话业务。

⑦ 播放背景音乐。

⑧ 保守通信机密。

7. 商务中心

商务中心通常由主管、领班和文员组成, 其主要职能如下。

① 提供打字、复印、传真、长途电话以及互联网服务。

② 提供翻译服务。

③ 提供文件加工、整理和装订服务。

④ 提供计算机、幻灯机等租赁服务。

⑤ 提供会客洽谈服务。

8. 车队

通常大型饭店在其前厅部设立车队, 接受前厅部的调派。车队的主要职能如下。

① 负责接送重要宾客 (VIP)。

② 负责接送有预订的客人或有特殊需要的客人。

③ 为客人提供出租车服务。

三、前厅部的主要岗位职责

1. 前厅部经理

前厅部经理是前厅工作运转的指挥者, 全面负责前厅部的日常经营管理工作, 其主要职责如下。

① 向饭店总经理或房务总监负责, 贯彻执行所下达的指令, 提供有关信息, 协助领导决策。

② 根据饭店的年度计划, 制订前厅部的各项计划、业务指标和预算, 并确保各项计划任务的完成。

③ 每天审阅有关报表, 掌握客房的预订、销售及接待情况, 并直接参与预订