



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



商务中心服务技能与实训

时永春 主编

清华大学出版社



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



商务中心服务技能与实训

时永春 主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书为配合国家就业工程、加强职业教育实践教学而编写,全面介绍了商务中心的职责和服务等基础知识,注重按照服务操作、应用技能、实战能力等职业岗位的要求进行系统讲述。全书设计新颖,采取规范化实训模块写法,并通过实训强化应用技能的培养。

本书既可以作为职业院校旅游管理和酒店管理等专业各学历层次教学的教材,也可以作为旅游饭店和酒店从业人员的岗前培训教材,还可以作为旅游酒店从业者参加职业资格考试的参考用书和辅导教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

商务中心服务技能与实训/时永春主编.--北京:清华大学出版社,2013

全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材

ISBN 978-7-302-29824-3

I. ①商… II. ①时… III. ①饭店—商业服务—职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第195680号

责任编辑:张弛

封面设计:傅瑞学

责任校对:李梅

责任印制:杨艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座

邮 编:100084

社总机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795764

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:14.25

字 数:338千字

版 次:2013年6月第1版

印 次:2013年6月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:28.00元

产品编号:047655-01

编审委员会

主 任：

牟惟仲

副 主 任：

王茹芹	吕一中	钟 晖	王 琦	赵 丽	吴海龙	沙景禄	冯玉龙
武裕生	帅志清	随维林	李 佐	刘 劲	张承军	鲁瑞清	黄大林
申海莲	吕德方	王培贤	王 松	米淑兰	宁雪娟	车亚军	李大军

委 员：

张 兵	阎宏斌	程文军	韩 铁	邢 路	王建章	沈方民	王德顺
刘庐际	程 伟	贾晓龙	肖淑敏	时永春	何 深	李 洁	崔晓文
钟丽娟	赵立群	温 智	杨 昆	林 群	安锦兰	宋晓星	董晓霞
蔡丽伟	沙旭昆	曹景洲	徐经仪	马继兴	李 伟	蔡洪胜	童 俊
刘宏申	韩 瑞	李玥瑾	范 贞	丁玉书	李文洁	李秀霞	韩燕燕

丛书主编：

李大军

丛书副主编：

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组：

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展；随着交通管理和通信技术的不断进步；随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘；随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善；随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多，旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来，旅游业也在以其强劲的发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示，2007年我国旅游业总收入首次突破1万亿元；2008年全国旅游人数达1.71亿；2009年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下，国内旅游业依然有11.7%的增幅，出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计，居民因旅游而每花1元就可以带动相关消费5元，直接或间接地刺激行业经济，促进140多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱，在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用，因而已经成为我国服务经济发展的重要产业，在我国经济发展中居于举足轻重的地位。近年来，随着全球旅游业的快速发展，特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办，不仅使我国的国际交往更加频繁，也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此，2009年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》，旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业，这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前，随着全球旅游业的快速发展，旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化，对旅游操作人才的需求也提出了更高的要



求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才。加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海剑桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日酒店、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和旅游企业,多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业作出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注重解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



前言

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化等方面发挥着巨大作用,因而成为我国服务经济的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的地位,旅游服务业正以其强劲的发展势头成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

商务中心作为旅游饭店必设的部门,既是现代社会交往的场所,也是开展各种国际商务活动的中心。商务中心每天都在接待来自世界各国的不同民族的客人,其服务质量既关系到饭店的名誉,又直接影响企业市场竞争的地位,其服务形象已成为我国对外开放的重要窗口。当前,面对国际旅游服务业激烈的市场竞争,急需大量商务中心业务经营服务操作技能型人才,本书的编写正是雪中送炭,旨在迅速提高学生和旅游从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,根据职业教育教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能教学大赛及学生就业实习反映出的各种问题,针对旅游饭店商务中心服务实训的特殊性,审慎地对内容进行了反复论证、精心设计、细心写作。本书的编写体例打破了传统学科式的套路,采用“单元、模块、项目制”的形式,匠心独具;体现了职业性、知识性、趣味性、实用性,具有“教师好教、学生好学”的功效。本书的出版对帮助学生全面掌握商务中心服务操作技能、提高综合素质、顺利就业具有特殊意义。

全书共4个单元、29个模块,以学习者应用能力培养为主线,根据国际旅游饭店商务中心运营管理发展的新形势和新特点,结合商务中心业务活动所涉及的范围和领域,系统介绍商务中心业务范围、岗位职责、服务要求等基础知识,并通过实证案例分析讲解,启发学生深入学习,通过实训强化应用技能培养,达到学以致用目的。



由于本书融入了旅游饭店商务中心服务实训最新的实践教学理念,注重校企合作、夯实基础、把握重点内容、集理论和实践于一体,具有定位明确、知识系统、内容丰富、案例鲜活、职业性与应用性强等特点,因此本书既可以作为旅游职业教育院校旅游管理、酒店管理等专业各学历层次教学的教材,也可以作为旅游饭店和酒店从业人员的岗前培训教材,还可以作为旅游酒店从业者参加职业资格考试的参考用书和辅导教材。

本书由李大军进行总体方案设计并进行组织,时永春主编并统稿,马欣和秦志红为副主编,由具有丰富旅游饭店商务中心教学与实践经验的丁玉书教授审订。作者分工为:牟惟仲(序言),时永春(第一单元模块一和模块二、第四单元模块四),马欣(第一单元模块三和模块四、第二单元模块四和模块五),郑莉萍(第二单元模块一至模块三),张莉(第三单元模块一至模块九),秦志红(第三单元模块十至模块十六),何九梅(第四单元模块一至模块三),时永春、马欣、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录)、华燕萍负责本书的修改和版式调整,李晓新负责本书课件的制作。

在编写过程中,我们参考借鉴了与旅游饭店商务中心相关的许多书刊资料,查阅了国家历年出台的旅游饭店管理法律、法规和规章制度及技术规程,并得到了编委会专家教授、旅游饭店商务中心业务经理的具体指导,在此一并表示衷心的感谢!为配合全国各类职业教育院校选用本书,我们提供了配套的电子课件,读者可以从清华大学出版社网站(<http://www.tup.com.cn>)免费下载使用。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和广大读者批评指正。

作者
2013年2月



目 录

1 第一单元 商务中心认知

模块一 认识商务中心	1
实训项目一 商务中心在酒店中的地位 and 作用	1
实训项目二 商务中心的构成	3
模块二 了解商务中心	5
实训项目一 商务中心人员岗位职责	5
实训项目二 商务中心工作流程及要求	7
实训项目三 酒店商务中心日常管理规定	16
模块三 职业素养	17
实训项目一 商务中心岗位职业道德	17
实训项目二 商务中心岗位基本素质	18
实训项目三 商务中心岗位专业知识和技能	22
模块四 礼仪规范与基本要求	23
实训项目 商务中心服务人员应具备的礼仪规范	23

29 第二单元 基础知识

模块一 优质服务	29
实训项目一 学习优质服务的概念和素质要求	29
实训项目二 商务中心优质服务人员的服务流程	33
模块二 如何做好销售工作	35
实训项目 学习如何做好销售工作	35
模块三 如何接待不同类型的客人	43
实训项目 接待不同类型的客人	43
模块四 酒店安全管理知识	58
实训项目 学习酒店安全管理知识	58



模块五 酒店所使用的管理系统说明及简要操作	64
实训项目 学习酒店管理系统说明及简要操作	64

70 第三单元 上岗工作

模块一 班前会	70
实训项目 如何开班前会	70
模块二 装订程序	73
实训项目 装订服务流程	73
模块三 会议服务流程	78
实训项目 会议服务流程操作	78
模块四 名片印制服务流程	85
实训项目 名片印制服务流程操作	85
模块五 光盘刻录服务流程	90
实训项目 光盘刻录服务流程操作	90
模块六 复印、打印及扫描服务流程	95
实训项目 复印、打印及扫描服务流程操作	95
模块七 国际、国内快递服务流程	100
实训项目 国际、国内快递服务流程操作	100
模块八 租用酒店设备服务流程	106
实训项目 租用酒店设备服务流程操作	106
模块九 传真服务流程	112
实训项目 传真服务流程操作	112
模块十 长途电话服务流程	118
实训项目 长途电话服务流程操作	118
模块十一 翻译服务流程	123
实训项目 翻译服务流程操作	123
模块十二 打字服务流程	129
实训项目 打字服务流程操作	129
模块十三 收款服务流程	134
实训项目 收款服务流程操作	134
模块十四 写通知单流程	142
实训项目 写通知单流程操作	142
模块十五 上网服务流程	146
实训项目 上网服务流程操作	146
模块十六 出售文具流程	152
实训项目 出售文具流程操作	152



159 第四单元 上岗提升

模块一 商务中心主管沟通技能	159
实训项目 商务中心主管沟通技能训练	159
模块二 商务中心主管督导技能	167
实训项目 商务中心主管督导技能训练	167
模块三 商务中心主管培训技能	174
实训项目 商务中心主管培训技能训练	174
模块四 商务中心主管面试技能	181
实训项目 商务中心主管面试技能训练	181

189 附录 A 商务中心服务常用表格

195 附录 B 商务中心常用设备和物品英汉对照表

197 附录 C 商务中心常用接待用语英汉对照

201 附录 D 商务中心服务员国家职业标准

213 参考文献



第一单元

商务中心认知

酒店商务中心是现代酒店的重要标志,是现代酒店商旅客人的私人助理,为酒店客人提供多种通信和秘书性质的服务。随着社会不断发展,它已成为现代酒店为宾客提供服务的重要部门之一。商务中心是高星级饭店(特别是商务型和会议型饭店)的必设部门,是适应现代旅游饭店客人需要的经营项目。商务中心服务质量,关系到饭店的名誉及在市场上的竞争地位,因此,高质量的饭店商务中心服务人员是提升饭店品牌的重要资源。

模块一 认识商务中心

实训项目一 商务中心在酒店中的地位和作用

【实训目的】

认识酒店商务中心部门,了解商务中心的隶属部门、组织结构及其功能。

【实训要求】

组织学生观看酒店商务中心服务的教学视频,使其对商务中心部门建立初步的认知;组织学生分组考察几家四五星级酒店的商务中心,进行比较并总结现代酒店商务中心的主要职能。

【实训内容】

一、商务中心组织结构

在中型和大型酒店里,商务中心一般隶属于前厅部,由前厅部经理直接管理,其下设商务中心主管、领班、文员 3 个岗位层级,具体如图 1-1 所示。

二、商务中心的作用

在现代酒店中,特别是在商务型和会议型的酒店中,商务中心十分重要。各酒店商务中

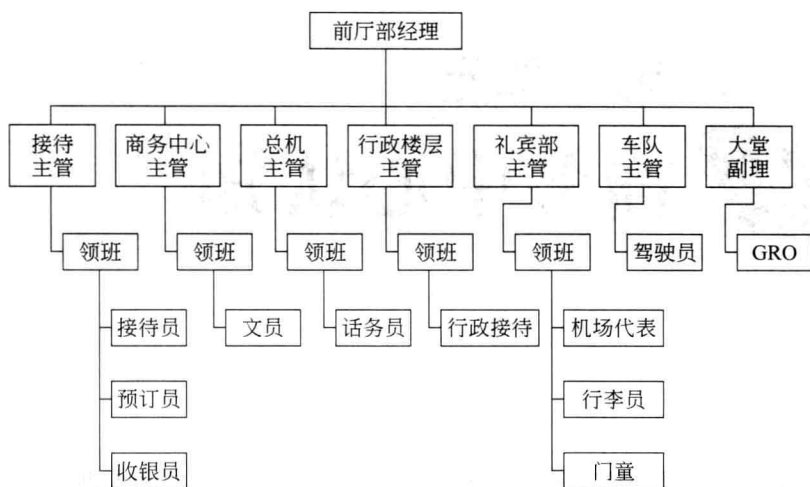


图 1-1 酒店前厅组织结构图

心对客人提供的服务基本相同，一般都包括复印、传真、打印输出，以及租用设备、会议服务等，并提供国际长途电话、国内行李托运、代售邮票、代发信件、代购交通票和代购影剧、参观票务等服务。

另外，有些饭店的商务中心还提供秘书租借服务，专门负责给一些商务客人提供会议及生活翻译服务，也对非住店客人提供服务，具体如下。

1. 视听设备(Audio and Video Equipment)

大屏幕显示区、投影仪、幻灯机、液晶投影机、DVD 机、录音机、录像机等，可供客人按小时或按天计算使用。

2. 快递服务(Express Mail Services)

提供包括 DHL、FedEx、UPS、EMS 和 TNT 等国际快递公司和本地的快递公司在内的各种服务，可为客人在国际、国内、市内范围传送文件及其他物品。

3. 租用设备(Rental Equipment)

除视听设备外，商务中心还可提供个人计算机、笔记本电脑、喷墨和激光打印机及传真机等办公设备，供客人按小时或按天租用。

4. 传真服务(Fax Services)

商务中心有高速、普通纸传真机，可供客人使用。

5. 接入国际互联网(Internet Access)

备有专供客人上网的设施设备，让客人在舒适的环境中处理电子商务。

6. 移动电话、传呼机、SIM 卡(Mobile Phones, Pagers, SIM Cards)

商务中心可为客人安排买或租用电话设备事宜。

7. 复印及装订(Copy and Binding)

高速复印机带有分页和装订功能，可为客人解决印刷需要问题。

8. 印刷(Printing)

可以为客人安排特殊文件、彩色复印、宣传品、宣传册、名片和信纸等在本地公司印刷。



9. 秘书服务(Secretary Services)

有经验的、专业的、无语言障碍的员工将提供热情的秘书方面的协助。高水平地完成打字、速记、文字处理等工作。

10. 翻译(Translation)

事先预约,商务中心可按小时或按天为客人的商务会议提供翻译帮助。

11. 客房预订服务(Room Reservation Services)

为客人免费提供国内外其他酒店优惠价格的客房预订,让客人享受商旅服务的同时,更节省外出差旅的费用。

12. 租车服务(Car Rental Services)

为客人提供大、中、小型,以及各种车款的接站服务(机场、火车站接站服务)、送站服务(机场、火车站送站服务)和商务租车服务。

13. 机票、火车票预订(Airline、Train Ticket Reservation)

以最优惠的价格为客人提供国内外各航班的机票和火车票。

14. 休闲活动预订(Leisure Activities Reservation)

为客人提供酒店所在地区的如武术、京剧、杂技等表演项目及茶馆、鲜花、周边旅游预订项目。

15. 演出服务(Show Services)

为宾客及会议提供演出服务。

16. 商务用品服务(Commercial-Product Services)

为客人提供 IC 卡、上网卡、IP 卡、信封、邮票、明信片、地图、杂志等商务用品以及冲洗胶卷等服务。

实训项目二 商务中心的构成

【实训目的】

通过本实训项目,使学生了解商务中心工作的环境及主要构成。

【实训要求】

对图片、视频展示讲解;组织学生参观和观摩真实酒店商务中心的构成及工作环境。

【实训内容】

酒店商务中心一般设在酒店一层大堂附近,地下一层行政区域,也可以设在会议区内。根据宾馆或酒店各自的特点,设置经营和创造收入的场所、经营内容、分区和所需面积。营业性项目包括邮政快递服务区、旅行社及订票服务区、洗印照片服务区、小型精品店、书店、礼品店等,也可有创意地设立新的内容。这些空间的大小也要根据周围环境和酒店宾客的特点来确定。



例如,宾馆附近有大商店,则酒店设计时不要再考虑设大的商店,可设规模不大的精品店、小商店,出售客人需要的生活用品和有本地特色的纪念品。商业经营区应该与大堂主流线分离,但要容易被客人看到,经营区的供应流线必须完全与客人视线范围隔绝。若设在大堂通往餐厅或客房“动线”附近,会便于客人顺道选购。图 1-2 是某酒店商务中心的平面设计图,基本反映了商务中心设计的主要原则和构成。

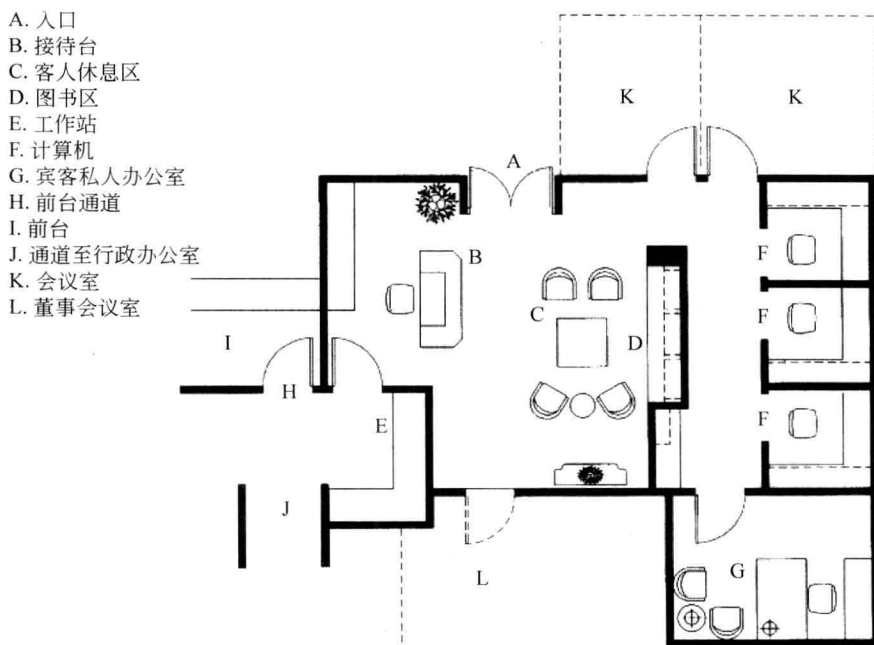


图 1-2 某酒店商务中心平面图



香港 JW 万豪酒店商务中心

商务中心既是客人的接待区,也是酒店行政办公室的接待区。商务中心工作间,直接连接酒店的办公区域——办公室的员工可以直接在此打印、复印和收发文件资料。商务中心的洽谈室,既可以出租给客人使用,也可以供销售部接待客户,甚至总经理接待客人和面试员工使用。商务中心的员工既服务客人,也担当行政办公室的接待员。如图 1-3 所示为香港 JW 万豪酒店商务中心办公接待区。

富力万丽酒店商务中心

富力万丽商务中心完全是酒店大堂酒吧的感觉,闲适的气氛、舒适的沙发,非常适合摆放笔记本的茶几,吧台上提供台式液晶计算机,无线网络覆盖,提供齐全的酒水服务单,可以自己打印文件。如果必要,也可以由酒店总台的员工提供服务。图 1-4 展示了商务中心的整体氛围。



图 1-3 商务中心办公接待区



图 1-4 商务中心的整体氛围

模块二 了解商务中心

实训项目一 商务中心人员岗位职责

【实训目的】

通过本实训项目,使学生了解酒店商务中心各层级工作人员的岗位职责及应具备的能力和素质要求,为今后的职业生涯做出合理规划。

【实训要求】

通过案例讲解教学,组织酒店商务中心员工与学生进行工作交流。

【实训内容】

一、商务中心主管岗位职责

商务中心主管的直接上级是前厅部经理,直接下级是商务中心领班,其岗位职责见表 1-1。

表 1-1 商务中心主管岗位职责

岗位信息	岗位名称: 商务中心主管
	发展方向: 前厅部经理
主要职责描述	
1. 为顾客提供电话、传真、复印、打字等服务,力求保证商务中心的工作能按酒店有关要求正常地进行,努力完成每日的各种任务 2. 根据本中心的具体情况和不同时期的特点,制订有效的工作计划,经总经理审批后实施 3. 与本中心业务往来部门保持联系,与酒店有关部门保持密切联系,以保证电信业务的顺利进行 4. 负责制作各种报表及工作设备和环境的保养及清洁,保证各种设备的正常运行 5. 熟悉酒店的各种规章制度,熟悉电信业务及工作程序,可以对业务质量进行把关 6. 遇有重要客人住店,适当调配上班人员,以便在商业服务方面更大限度地配合酒店的接待工作 7. 负责本中心员工的培训工作,包括业务培训、操作技巧、思想素质等,并定期进行考核 8. 负责所属员工的班次安排,监督员工的考勤,了解员工的思想动态和工作情况,帮助员工解决工作上的难题 9. 督促领班、服务员履行各自的职责,并指导他们的工作,根据下属的工作表现给予奖罚	



续表

主要职责描述

10. 检查下属的礼貌服务、工作态度及自觉执行工作规程、《员工守则》的情况,在商务中心的工作范围内,妥善解决客人的投诉问题
11. 检查当班工作记录,妥善完成上级交办的其他任务

需具备的素质和能力

基本素质:仪表端庄、性格开朗、待人热情、工作认真、有良好的心理素质、掌握打字技能、通晓商务中心各类设备的操作程序和使用要求

语言能力:能使用英语对客人服务

管理能力:具备一定的管理经验和沟通协调能力

饭店内部工作项目如表 1-2。

表 1-2 饭店内部工作项目

工作项目	需要的信息	信息来源
提供班车班次时间	班次时刻表	礼宾部
跟进客人要求提供的服务	执行部门反馈的结果	管家部/前厅部/餐饮部
信息反馈	最新的饭店和周边信息	前厅部
每日收入	日营业额	前厅经理

饭店外部工作项目与关系如表 1-3 所示。

表 1-3 饭店外部工作项目

工作项目	交际目的
航空公司	了解票务市场现况
外运公司	快捷、安全地帮客人把货物运送到目的地
翻译公司	为客人提供翻译服务
设备供应商	定期保养设备和机器

二、商务中心领班岗位职责

商务中心领班的直属上级是商务中心主管,下级是中心服务员,其岗位职责见表 1-4。

表 1-4 商务中心领班岗位职责

岗位信息	岗位名称:商务中心领班
	发展方向:商务中心主管
主要职责描述	
1. 全面负责商务中心各项服务的工作,服从上级指挥,服从工作安排,努力完成本职工作,直接对商务中心主管负责 2. 熟悉本室的各种程序和业务,对服务员的工作态度、服务质量,以及工作进程进行细致的管理 3. 负责检查组员的仪容仪表,了解组员的思想动态和工作情况,安排及监督组员按规范程序工作,定期或不定期地向主管汇报 4. 当班期间,调节营业室的一切营业性服务工作,安排组织员工的具体工作,负责对计算机单据底稿进行细致核对 5. 负责检查下属员工的工作质量,负责制作各种报表,保证工作设备和环境的清洁	