

教育部规划教材
中等职业学校饭店服务与管理专业

前厅服务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编
吴梅 主编



高等教育出版社

教育部规划教材
中等职业学校饭店服务与管理专业

前厅服务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编

吴梅 主编

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务/吴梅主编.—北京:高等教育出版社,
2000.7
教育部规划教材 中等职业学校饭店服务与管理专业
ISBN 7-04-008187-3

I. 前… II. 吴… III. 饭店-商业服务-专业学校-
教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 03628 号

前厅服务

全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材编写组 编

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市东城区沙滩后街55号 邮政编码 100009

电 话 010-64054588 传 真 010-64014048

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

经 销 新华书店北京发行所

排 版 高等教育出版社照排中心

印 刷 化学工业出版社印刷厂

开 本	850 × 1168 1/32	版 次	2000年7月第1版
印 张	7.5	印 次	2000年7月第1次印刷
字 数	190 000	定 价	9.80 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等
质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

内容提要

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

本书共八章,主要内容有前厅部概述、客房预订、前厅礼宾服务、总台接待、总机房服务与商务中心、前厅客房销售与管理、前厅信息管理和前厅宾客关系管理。本书内容丰富,层次清楚,适用面广,理论联系实际,可操作性强。

本书可作为旅游职业高中、中专、技工学校饭店服务与管理专业的教材,亦可作为饭店服务员的岗位培训教材和饭店从业人员自学用书。

关于国家教育委员会规划教材的说明

为了贯彻国务院《关于大力发展职业技术教育的决定》，提高职业高中的教学质量，抓好教材建设工作，国家教育委员会职业技术教育司对通用性强、经济发展急需、专业开设稳定的一部分专业，以及必须统一要求的一部分课程，组织编写了少量的示范性教材。

这些教材正式列入国家教育委员会所制定的“八五”教材选题规划。它是通过全国性专业教学研讨会，并在有关业务部门的指导下，与相应的教学计划、教学大纲相配套，由国家教育委员会组织的教材编写组编写而成。这些教材在理论体系和技能训练体系方面均作了新的尝试。

我们希望各地根据实际情况，认真组织试用，及时提出修改意见，使之不断完善和提高。

国家教育委员会职业技术教育司

1992年11月

前 言

本书是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校饭店服务与管理专业教材,是教育部规划教材。

根据中等职业学校旅游专业教学和国内外饭店服务与管理的现状及发展趋势,从满足教学和培训的实际需要出发,以系统性、实用性和先进性为原则,结合本人长期从事教学和饭店工作的实践经验,本书比较全面地介绍了饭店前厅服务与管理的专业知识和操作技能。

作为教材,本书的主要特点是操作性较强。在结构和内容和安排上力求方便教学,提高教学的效率、保证教学的质量,同时兼顾对饭店实践工作的指导性。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距,在本书的教学上可根据本地区的实际情况,有选择地学习,具体建议如下(总学时 64):

章 节	课 程 内 容	学 时
第一章	前厅部概述	4
第二章	客房预订	6
第三章	前厅礼宾服务	6
第四章	总台接待	12
第五章	总机房服务与商务中心	8
第六章	前厅客房销售与管理	10
第七章	前厅信息管理	8
第八章	前厅宾客关系管理	10

本书在编写过程中,得到了南京旅游学校及有关方面的重视和支持,对本书的编写和定稿给予很多具体的帮助和指导;本书的主审郭敏文同志对本书的编写给予了大力支持,对提高书稿质量起到了重要作用,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,本人水平有限,书中的问题和不足一定不少,敬请广大同行和读者批评指正。

编 者

1999年10月

责任编辑	李爱华
封面设计	李卫青
责任绘图	朱 静
版式设计	刘海新
责任校对	宋培德
责任印制	张泽业

目 录

第一章 前厅部概述	(1)
第一节 前厅部的职能	(1)
第二节 前厅部的机构的设置与岗位职责	(5)
第三节 前厅部的工作环境	(14)
第四节 前厅部服务员必备素质和要求	(21)
第二章 客房预订	(30)
第一节 预订的渠道和种类	(30)
第二节 客房预订的操作形式及其程序	(39)
第三节 客房预订失约行为及处理	(57)
第三章 前厅礼宾服务	(64)
第一节 迎送客人服务	(65)
第二节 行李服务	(67)
第三节 “金钥匙”	(78)
第四章 总台接待	(82)
第一节 入住登记	(82)
第二节 问讯服务	(106)
第三节 贵重物品保管	(116)
第四节 总台收款	(120)
第五章 总机房服务与商务中心	(132)
第一节 总机房服务	(132)
第二节 商务中心	(139)
第六章 前厅客房销售与管理	(145)
第一节 客房状态控制	(145)
第二节 饭店房价	(150)

第三节	前厅客房销售程序与技巧	(155)
第四节	防止客人逃账的有效措施	(160)
第七章	前厅信息管理	(165)
第一节	客情预测传递	(165)
第二节	前厅报表的制作	(168)
第三节	前厅文档管理	(172)
第四节	前厅部际沟通	(174)
第八章	前厅宾客关系管理	(182)
第一节	建立良好的宾客关系	(182)
第二节	客人投诉处理	(188)
第三节	客史档案	(191)
第四节	前厅部服务员的培训与激励	(195)
附录 I	预订电传缩略语对照表(英文)	(208)
附录 II	前厅常用术语解释	(217)
附录 III	前厅专业服务接待用语(英汉对照)	(226)

第一章

前厅部概述

第一节 前厅部的职能

一、前厅部的概念

前厅部(Front Office)是负责招徕并接待客人、销售饭店客房及餐饮娱乐等产品和服务、沟通与协调饭店各部门的对客服务、为客人提供各种综合服务的部门。其主要机构均设在客人来往最频繁的饭店大堂地段。

前厅部虽不属饭店主要的营业部门,但其运转好坏将直接影响饭店的服务质量、经济效益乃至管理水平和市场形象。

二、前厅部工作重要性

前厅部工作的重要性是与它所担负的职能任务相联系的,主要体现在以下六个方面。

(1) 前厅部是饭店的营业窗口,反映饭店的整体服务质量。一家饭店服务质量和档次的高低,从前厅部的服务与管理中就可以反映出来。前厅被誉为饭店的门面,这张门面是否“漂亮”,不仅取决于前厅大堂的设计、装饰、布置、灯光等设施的豪华程度、良好的

饭店氛围,更取决于前厅部服务员的精神面貌、服务态度、服务效率、服务技巧、礼貌礼节以及服务特色。

(2) 前厅部是留给客人第一印象和最后印象的所在地。前厅部是客人(含潜在的客人)第一次接触的部门,是给客人留下第一印象的地方。客人往往带着第一印象来评价饭店的服务质量。若第一印象好,即使客人在店逗留期间遇有不如意的事情,也会认为这是偶尔发生,是可以原谅的;反之,若第一印象不好,饭店在客人心目中的不良形象就很难改变,形成恶性循环。此外,前厅部也是客人与饭店最后接触的部门,是给客人留下最后印象的地方,而最后印象在客人脑海里停留的时间也最长。能否给客人留下一种“依依不舍”的感觉,在很大程度上取决于前厅部服务员的服务质量,否则,为客人住店期间所提供的优质服务将事倍功半。

(3) 前厅部是饭店的信息中心。有效的信息处理将有利于提高饭店经营管理决策的科学性。前厅部不仅为客人提供各种服务信息,而且也为饭店其他部门提供客情,为饭店管理机构提供反映经营情况和服务质量状况的数据和信息。例如,在国外一些饭店里,未来一个时期内房价的高低浮动是由管理者根据前厅部所提供的客人预订信息来决定的。

(4) 前厅部是饭店的神经中枢,负责联络和协调各部门对客户服务。前厅部如饭店的“大脑”,在很大程度上控制和协调着整个饭店的经营活动。由前厅部发出的每一项指令、每一条信息,都将直接影响饭店其他部门的服务质量。美国著名的饭店管理专家奥突尔先生曾形象地比喻“若将饭店比做车轮,则前厅部是该车轮的轴心”。其运作的效率将决定饭店前进的步伐。

(5) 前厅部承担着推销客房及其他服务的职责。前厅部不仅通过提供邮政、商务、电信、票务等服务,直接获得经济收入,而且,它需协调同饭店营销部,积极主动销售饭店产品,提高饭店客房的出租率和平均房价,以争取良好的客房经济效益。

(6) 前厅部是饭店建立良好宾客关系的主要部门。饭店服务

质量的高低最终是由客人做出评价的,评价的标准就是客人的满意度,建立良好的宾客关系有利于提高客人的满意度,赢得更多的回头客,从而提高饭店的经济效益。而前厅部是客人接触最多的部门,其服务员也是最频繁地与客人接触,他们最易获知客人的需求,并应尽最大可能提高客人对饭店的满意度,以建立起良好的宾客关系。

随着饭店的市场逐渐从卖方市场转入买方市场,饭店业的竞争日趋激烈,饭店开始越来越重视客人的需求以及饭店与客人之间的关系,想方设法去亲近客人。在这种情况下,前厅部工作尤其显得格外重要。

三、前厅部的任务

1. 推销客房

前厅部的首要任务是推销客房。客房是饭店销售的主要产品,客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的40%~60%。根据著名的饭店会计事务所——美国的PKF国际咨询公司有关世界范围饭店经营情况的统计资料,客房营业收入占全饭店营业收入的平均比例为58.6%,而餐饮营业收入所占的比例为31.6%,电话与其他经营收入所占比例为9.8%。在我国的涉外旅游饭店中,客房营业收入占全饭店营业收入的比例为48.17%,而餐饮营业收入所占的比例为32.52%,商品与其他经营收入所占的比例为19.31%。饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。因此,前厅部的全体服务员应全力以赴,按饭店已定的价格政策,推销出更多数量的客房。销售客房通常包括以下四项职能:

- (1) 受理客人预订。
- (2) 接待未经预订而直接抵店的零散客人(Walk-in Guests)。
- (3) 办理客人的入住登记手续(Check-in)。
- (4) 确定房价,分配房间。

2. 提供信息

前厅部是饭店经营活动的主要信息源,它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(如出租率、营业收入、客人投诉、客情预测、客人住店/离店以及在各营业点的消费情况等)。前厅部不仅要有意识收集这类信息,而且要对其加工处理,并将其传递到客房、餐饮等饭店经营部门和管理机构,以便采取相应的决策,搞好对客服务。同时,前厅部还应为客人提供饭店内外有关活动的信息(如有关日程安排、服务项目、服务地点、服务价格、服务时间等)和饭店的在地、所在国的信息及指南等。因此,前厅部应努力积累资料,并与饭店其他部门共享信息资源,为客人提供出色的服务。

3. 协调对客服务

作为饭店业务活动的中心,前厅部必须在客人与饭店其他部门之间牵线搭桥,协调前台、后台之间的对客服务。例如,当住客向前厅部投诉客房内没有热水供应时,前厅服务员必须立刻与工程部联系检修事宜。总之,前厅部一旦察觉到客人有任何不满或担忧,就应及时与相关部门协调,采取措施,以减少客人的不安和困惑,让客人愉快地享受住店生活。

4. 及时、准确地显示客房状况

饭店客房状况是指饭店客房使用情况,通常分为长期和短期两类。及时、准确地显示客房状况的目的是为了使饭店最大限度地利用客房这一饭店最大的获利产品。因此,为销售客房而提供迅速、准确的客房状况是前厅部的又一项任务。前厅部常常利用客房预订汇总表(Room Reservation Chart)或计算机来显示客房的长期状况(预订状况);用客房状况显示架(Room Rack)或计算机来显示客房的短期状况(瞬间状况)。前厅部应及时、准确地显示客房使用情况,以利于销售。

5. 建立、控制客账

为方便客人、促进消费,绝大多数饭店有向登记入住的客人提供一次性的结账服务方式。所以,前厅必须为住客分别制作账单,接受各营业点转来的经客人签字的客账资料,并及时记录、累计及审核客人的各项欠款,确保客账账目的准确无误。同时,为离店客人办理结账、收款或转账服务事宜。建立、控制客账的目的是为了记录和监视客人与饭店之间的财务关系,以保持饭店的良好信誉度和保证饭店应有的经济效益。

6. 提供各类前厅服务

前厅部除协调饭店对客服务外,本身还担负着直接为客人服务的繁重任务,如在机场、车站或在饭店大门迎送客人的服务;行李服务,问讯、邮件、留言服务;分发/保管客用钥匙及处理投诉;贵重物品的寄存服务以及通过电话总机所提供的各项服务。

7. 建立客人档案

客人档案是以客人姓名字母顺序排列的有关客人的主要资料,例如,有关客人的个人情况资料,每次住店期间的爱好、习惯、所需的特殊要求、投诉等。这些资料是饭店向客人提供周到的、具有针对性、个性化服务的依据,也是饭店中加强对客源的了解、增加市场渗透力、提高饭店客房销售能力的信息来源。

第二节 前厅部的机构的设置与岗位职责

一、前厅部机构设置的原则

1. 组织合理

前厅部机构设置、职责划分、人员配备应根据饭店的性质、规模、地理位置、经营特点与管理方式来确定,而非生搬硬套。如规模小的饭店或以内部接待为主的饭店就可将前厅部归入房务部,而不必独立设置。

2. 机构精简

前厅部组织机构设置,应防止出现机构臃肿、人浮于事的现象,特别注意应“因事设岗”,而非“因人设事”、“因人设岗”,出现运作过程中的“交叉地带”。但机构精简并不意味着机构的过分简化,出现职能空缺现象和“无人问津的地带”。

3. 分工明确

前厅部各机构及各岗位服务员的职责和任务应明确,指挥体系应高效、健全,信息传达的渠道应畅通,应避免出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮现象。

4. 便于协作

前厅部机构的设置不仅要便于前厅部内部各岗位、各环节间的协作,而且要有利于前厅部与其他部门间的协调与合作。

二、前厅部组织机构图(图 1-1、图 1-2、图 1-3)

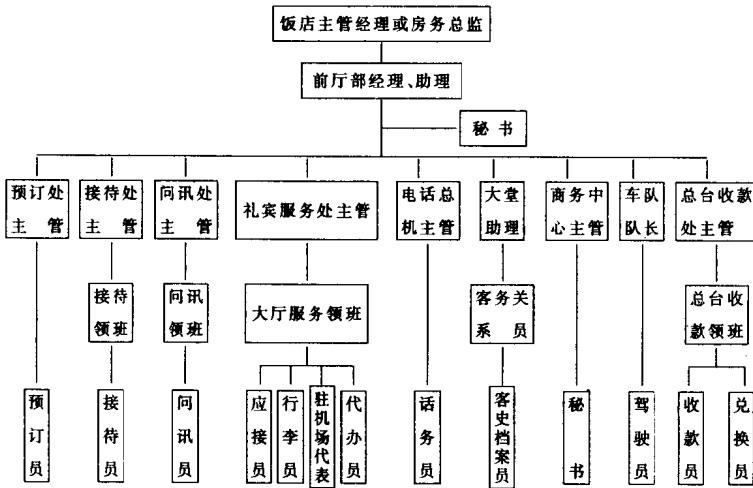


图 1-1 大型饭店前厅部组织机构图

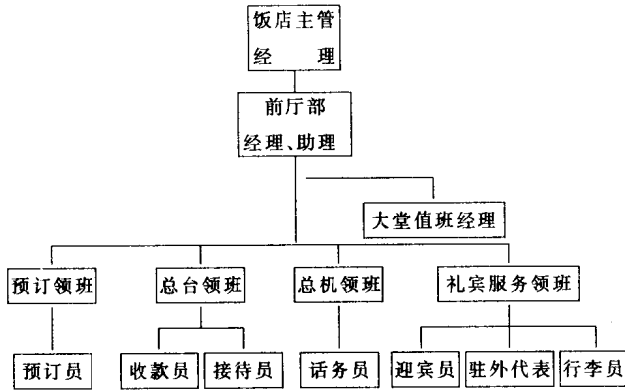


图 1-2 中型饭店前厅部的组织机构图

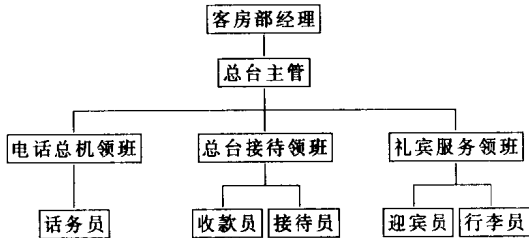


图 1-3 小型饭店总台的组织机构

饭店规模大小不同,前厅部组织机构区别很大,主要表现在以下三个方面。

(1) 大型饭店前厅部管理层次多,而小型饭店层次少。如大型饭店前厅部组织机构中有部门经理级、主管级、领班级、员工级四个层次,而小型饭店可能只有经理级、领班级(或主管级)、员工级三个层次。

(2) 大型饭店前厅部组织机构内容多、范围广,而小型饭店内容少。如大多数的大型饭店的前厅部设有商务中心、车队等,而小