

酒店服务人员岗位培训丛书

滕宝红 主编

预定员

岗位作业手册

职业素质训练，让酒店服务更加专业
作业流程细化，让酒店服务更加高效
专用英语汇编，让酒店服务更加丰富

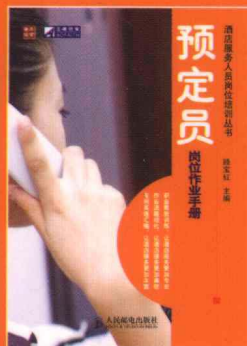
正略钧策
ADFAITH

普华
经营

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

编辑信箱: lyd818@126.com

装帧设计: 艺和天下



丛书特色

- 模块化编写, 让培训课程计划安排更加灵活;
- 职业素质要求和作业流程细节相结合, 同时提升服务人员的专业水平和做事效率;
- 丰富的案例和要点提示, 让服务作业中的关键环节更加容易掌握。

适用范围

- 酒店餐厅对其基层服务人员进行的内部培训;
- 服务人员提升自身职业竞争力、做到一专多能的自我培训指导手册;
- 各相关岗位职业测评考试的参考书。

配套增值

- 各岗位职业英语汇编, 为读者适应新时代背景下的酒店服务要求, 提供了有效的工具。



北京普华文化发展有限公司

分类建议: 企业管理 / 酒店培训

人民邮电出版社网址: www.ptpress.com.cn

ISBN 978-7-115-18215-9



9 787115 182159 >

ISBN 978-7-115-18215-9/F

定价: 19.00 元

酒店服务人员岗位培训丛书

预订员

岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

预订员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 7

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18215-9

I. 预… II. 滕… III. 饭店—商业服务—手册 IV. F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 077272 号

内 容 提 要

本书从前厅预订服务员岗位实际出发, 系统介绍了预订服务员的岗位职责、预订服务作业程序和具体作业内容及日常英语等内容。

本书主要适用于酒店前厅预订作业人员、酒店服务人员、酒店旅游培训机构的人员, 并为其提供了可以参照操作的标准及工作规范。

酒店服务人员岗位培训丛书 预订员岗位作业手册

-
- ◆ 主 编 滕宝红
责任编辑 李耀东
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京楠萍印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700 × 1000 1/16
印张: 9.5 2008 年 7 月第 1 版
字数: 100 千字 2008 年 7 月北京第 1 次印刷
-
- ISBN 978-7-115-18215-9/F

定 价: 19.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

酒店服务人员岗位培训丛书

编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

编 委：王爱珍	杨中菊	谭永胜	殷亚军	李宝芹
张晓光	童 年	李春兰	张 燕	侯福东
田健美	苗 君	李秀章	王 茂	邓清华
胡萍辉	夏献平	耿如意	喻 伟	李建华
王书晶	邓晓东	赖娇珠	杨雪芬	王玉奇
蔡丽霞	姚 红	王义明	鲁跟明	郑嫦丽
刘慧燕	周建军	郑文志	田 伟	王 珊
尹 全	伍柳江	孙桂华	秦 斌	

序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的外语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录(相关知识及服务英语)”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识(比如服务英语)，以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行

了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤，然后再根据流程提示，详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2. 可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片，并配以案例、要点提示、相关知识等栏目，旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强，读者一看就懂，一学就会，是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中，编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料，并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

目 录

第1部分 预订员岗位要求

1-1	预订员素质要求	3
一、	基本要求	3
二、	性格要求	4
三、	专业素质	5
1-2	预订员岗位职责	10
一、	预订处主管	10
二、	预订处领班	11
三、	预订员	12
1-3	预订员作业内容	14
一、	受理预订	14
二、	确认预订	14
三、	预订记录存档	15
四、	预订变更与取消	15
五、	做好客人抵店前的准备	16
1-4	预订员日常礼仪	18
一、	服饰礼仪	18
二、	仪态礼仪	19
三、	表情仪态	21
四、	仪容修饰	22

第2部分 预订服务作业

2-1	做好班前准备	27
	一、着装上岗	28
	二、清洁工作区域	29
	三、熟悉当天工作	29
	四、参加班前会	30
2-2	预订设备的使用	31
	一、计算机系统使用	32
	二、打印机使用	33
	三、传真机使用	34
	四、复印机使用	35
2-3	客人信息指南的使用	38
	一、了解信息指南	39
	二、更新信息指南	39
	三、使用信息指南	39
2-4	预订资料的整理与存放	40
	一、了解预订资料种类	41
	二、整理预订资料	48
	三、存档预订资料	48
	四、传递预订资料	49
2-5	了解预订方式	50
	一、电话订房	50
	二、传真订房	51
	三、信函订房	51
	四、当面订房	51
	五、互联网订房	51

2-6	了解预订种类	53
	一、临时性预订	53
	二、确认类预订	54
	三、保证类预订	54
2-7	当面预订作业	57
	一、接待客人	58
	二、查看预订情况	58
	三、填写预订单	58
	四、感谢客人	58
	五、资料存档	59
2-8	传真预订作业	60
	一、阅读传真	61
	二、确认预订	61
	三、接受预订	61
	四、回复传真	61
	五、保存	63
2-9	电话预订作业	64
	一、问候	65
	二、查看可租房情况	65
	三、询问客人信息	66
	四、询问客人付款方式	67
	五、确认客人抵达情况	67
	六、询问客人特殊要求	67
	七、复述核对预订内容	67
	八、向客人致谢	67
	九、资料存档	68
2-10	网络预订作业	69
	一、定时查看	70

二、了解预订信息	70
三、决定是否预订	70
四、受理作业	71
五、保存资料	71
2-11 散客预订作业	72
一、接受前的确认	73
二、接受预订	74
三、特殊要求处理	75
四、资料存档	76
2-12 团队预订作业	77
一、接受预订	78
二、登记预订	78
三、核对资料	78
四、预订存档	79
2-13 旅行社预订作业	80
一、阅读资料	81
二、输入计算机	81
三、订单留存	81
2-14 VIP 预订作业	82
一、VIP 客人预订申请	83
二、VIP 申请单填写	83
三、预订办理	84
四、资料处理	85
2-15 预订确认作业	86
一、了解预订确认形式	87
二、核对预订信息并填写预订确认书	88
三、打印预订确认书	89
四、准备邮寄预订确认书	89

五、发预订确认书	89
2-16 超额订房作业	90
一、提高客房入住率	91
二、检查订房通知	91
三、客房不足的处理	91
2-17 担保预订作业	93
一、向订房人说明有关规定	94
二、记录	94
三、担保处理	94
四、存档	94
2-18 预订婉拒作业	95
一、争取客人理解	96
二、采用候补预订	96
三、主动向客人介绍相关酒店	97
四、特殊情况处理	97
2-19 预订失约处理	98
一、分析预订失约产生的原因	99
二、掌握预订失约处理程序	99
三、控制预订失约行为产生的方法	100
2-20 散客预订更改、取消作业	101
一、散客预订更改	102
二、散客预订取消	103
2-21 团队预订更改、取消作业	105
一、团队预订更改	106
二、团队预订取消	106
2-22 客人抵店前准备作业	108
一、核对订房	109

二、预报客情	110
三、预先排房	111
四、实施计划	112
2-23 预订定金收取作业细则	113
一、收取预订定金	114
二、通知相关部门	114
2-24 包车、订票预订处理	115
一、包车预订服务	116
二、订票预订服务	116
2-25 车辆接送服务	118
一、免费班车接送服务	119
二、免费专车接送	120
2-26 预订客人房间数量变化处理	122
一、预订客人要求增加房间数量的处理	123
二、预订客人要求减少房间数量的处理	123

第3部分 附录

附录1 前厅服务员技术等级标准	127
附录2 前厅预订服务英语	130

参考文献

第 1 部分

预订员岗位要求



1-1 预订员素质要求

本部分主要讲述预订员的素质要求。通过本部分的学习，你将了解到一名酒店预订员在其岗位上应遵循的基本要求及应具备的相关知识和能力。

预订就是指客人或代理机构为自己或住店客人在抵店前与酒店预订中心所达成的订约。随着电信网络技术的飞速发展，预订在酒店中起着越来越重要的作用，对预订员的素质要求也越来越高。作为一名优秀的预订员，必须具备以下几方面的素质要求。

一、基本要求

(一)精力充沛

酒店工作具有两个显著的特点：一是工作时间长，而且工作时必须长时间站立或四处走动；二是人际交往频繁，经常与不同类型的客人打交道，需要费心耗神地记住并满足不同客人的要求。所以，从事酒店预订服务工作必须要拥有健康的身心 and 充沛的精力。