

袁照烈 编著

酒店前厅部

精细化管理与服务规范

-  职责与目标
-  程序与关键
-  标准与规范
-  文书与表单
-  技巧与方案

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列

酒店前厅部精细化管理与服务规范

袁照烈 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅部精细化管理与服务规范 / 袁照烈编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009.4
(弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列)
ISBN 978-7-115-19732-0

I. 酒… II. 袁… III. 饭店—商业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第014687号

内 容 提 要

本书以精细化、规范化、实用化为总原则, 细化了前厅部各工作事项。

全书内容包括前厅部岗位设置与岗位职责、预订服务精细化管理、接待服务精细化管理、礼宾服务精细化管理、车队服务精细化管理、话务服务精细化管理、委托代办服务精细化管理、商务中心精细化管理、收银服务精细化管理9方面内容。

本书适合酒店管理人员、酒店前厅部从业人员、高校酒店管理专业师生使用, 也可以作为酒店前厅部人员的培训教材。

弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列 酒店前厅部精细化管理与服务规范

◆ 编 著 袁照烈

责任编辑 张亚捷

执行编辑 付微微

◆ 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>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787 × 1092 1/16

印张: 12

2009年4月第1版

字数: 150千字

2009年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-19732-0/F

定 价: 25.00元

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

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

“弗布克酒店各部门精细化管理与服务规范系列”编写的总体原则是分部门、精细化、规范化、实用化。

分部门：本丛书囊括了酒店的十大部门，即前厅部、餐饮部、客房部、营销部、康乐部、保安部、采购部、工程部、财务部、人事行政部。

精细化：把酒店各部门的主要工作从岗位到目标、从目标到职责、从职责到程序、从程序到问题进行层层分解，形成了一套可执行的工作体系。

规范化：为重要工作设定了规范、提供了工具、给出了技巧、制定了方案，通过这些内容的组合，为各项工作提供了可供执行的标准和规范。

实用化：本丛书为酒店各部门的工作者、培训者、管理者提供了一套“拿来即用”的行事规范和工作指导书。

在上述总体原则的指导下，针对酒店各个职能部门的服务事项，我们从岗位设计出发，明确了各岗位的具体职责，给出了各岗位的目标考核方案，对各项工作进行了执行层面的细化，并且对关键问题进行了详细说明。

岗位设计：针对酒店提供的每一项服务，我们设定了服务职能岗位，明确了岗位职能和层级关系。

职责描述：针对每个具体的职能岗位，我们对岗位职责进行了详细描述，明确了执行者的具体工作事项和在组织中所处的位置。

绩效考核：针对每个具体的职能岗位，我们设计了考核内容、考核指标及目标值，以便于管理人员对其进行考核。

工作程序：针对每一项工作，我们都进行了工作程序和步骤设计，并指出了具体的工作目标。

关键问题：在设计工作程序和工作步骤时，我们对关键程序和关键步骤辅以关键问题点，进行了特别提醒和说明。

弗布克希望通过“精细化、规范化、实用化”的指导原则和对以上五个方面的层层分解，把酒店各部门的工作落到实处，从而为广大的酒店从业者提供一套完整的、精细的、规范的、实用的操作规程。

《酒店前厅部精细化管理与服务规范》包括前厅部岗位设置与岗位职责、预订服务

精细化管理、接待服务精细化管理、礼宾服务精细化管理、车队服务精细化管理、话务服务精细化管理、委托代办服务精细化管理、商务中心精细化管理、收银服务精细化管理9个方面的内容。

在本书编写的过程中，魏大庆负责资料的收集和整理以及数字图表的编排，魏知宜、刘宝华参与编写了本书的第一、二章，叶亚宁参与编写了本书的第三章，杨小会、李广平参与编写了本书的第四、五章，吴二杰、李艳秀参与编写了本书的第六章，胡晓童、李岩参与编写了本书的第七章，李光辉参与编写了本书的第八、九章，全书由袁照烈统撰定稿。

弗布克产业经济研究中心

2009年1月

目 录

第一章 前厅部岗位与制度设计	1
第一节 前厅部服务事项与岗位设置	2
一、前厅部服务事项	2
二、前厅部岗位设置	3
第二节 前厅部目标分解与岗位职责	4
一、前厅部目标分解与绩效考核	4
二、客务总监岗位职责与目标考核	5
三、前厅部经理岗位职责与目标考核	7
四、前厅部副经理岗位职责与目标考核	9
第三节 大堂副理岗位职责与工作程序	10
一、大堂副理岗位职责与目标考核	10
二、办理贵宾入住程序与关键问题	12
三、办理贵宾离店程序与关键问题	13
四、处理客人投诉程序与关键问题	14
五、发生火警处理程序与关键问题	15
六、住客生病处理程序与关键问题	16
七、住客受伤处理程序与关键问题	17
八、突然停电处理程序与关键问题	18
九、解决客人特殊需求程序与关键问题	19
十、客人丢失物品处理程序与关键问题	20
十一、客人遗留物品处理程序与关键问题	21
第四节 前厅部精细化管理制度设计	22
一、前厅部员工工作制度	22
二、前厅部例会管理制度	23

三、前厅部办公设备管理办法	23
第二章 预订服务精细化管理	25
第一节 预订处岗位职责与绩效考核	26
一、预订处主管岗位职责与目标考核	26
二、预订处领班岗位职责与目标考核	28
三、预订员岗位职责与目标考核	29
第二节 预订工作程序与关键问题	30
一、网络预订工作程序与关键问题	30
二、电话预订工作程序与关键问题	31
三、团队预订工作程序与关键问题	32
第三节 预订服务标准与服务规范	33
一、处理特殊预订服务规范	33
二、处理取消预订服务规范	33
三、处理超额预订服务规范	34
第四节 预订服务常用文书与表单	35
一、散客客房预订单	35
二、团队客房预订单	35
三、重要客人预订单	35
四、客房预订确认函	36
五、取消预订回复函	36
六、优惠房价申请单	36
七、预订人员工作交接表	37
八、一周用房滚动预报表	37
第五节 提升服务质量技巧与方案	38
一、预订服务质量提升技巧	38
二、超额预订的预防及处理方案	38
第三章 接待服务精细化管理	41
第一节 接待处岗位职责与绩效考核	42

一、接待处主管岗位职责与目标考核	42
二、接待处领班岗位职责与目标考核	43
三、接待员岗位职责与目标考核	45
第二节 接待工作程序与关键问题	46
一、散客接待程序与关键问题	46
二、团队接待程序与关键问题	47
三、客人验证程序与关键问题	48
四、外宾验证程序与关键问题	49
五、散客离店程序与关键问题	50
六、团队离店程序与关键问题	51
第三节 接待服务标准与服务规范	52
一、住宿登记服务规范	52
二、贵宾接待服务规范	52
三、客人特殊需求服务规范	53
第四节 接待服务常用文书与表单	54
一、日抵达客人名单	54
二、机场接机确认函	54
三、当日到达客人表	54
四、客人入住登记表	55
五、VIP客人接待表	55
六、客房续住通知单	55
七、日离店客人名单	56
八、住客领物通知单	56
第五节 提升服务质量技巧与方案	56
一、接待服务质量提升技巧	56
二、接待常见问题处理方案	57
 第四章 礼宾服务精细化管理	 59
第一节 礼宾处岗位职责与绩效考核	60
一、礼宾处主管岗位职责与目标考核	60

二、礼宾处领班岗位职责与目标考核	61
三、行李员岗位职责与目标考核	63
四、门童岗位职责与目标考核	64
五、机场代表岗位职责与目标考核	65
第二节 礼宾工作程序与关键问题	66
一、迎宾服务程序与关键问题	66
二、散客入店行李服务程序与关键问题	67
三、散客离店行李服务程序与关键问题	68
四、团队入店行李服务程序与关键问题	69
五、团队离店行李服务程序与关键问题	70
六、行李寄存服务程序与关键问题	71
七、寄存行李发放服务程序与关键问题	72
第三节 礼宾服务标准与服务规范	73
一、迎宾服务规范	73
二、行李寄存服务规范	73
第四节 礼宾服务常用文书与表单	74
一、行李寄存卡	74
二、团队行李登记表	74
三、行李工作日报表	75
四、信件传递记录表	75
五、机场接机记录表	75
第五节 提升服务质量技巧与方案	76
一、门童迎宾服务技巧	76
二、行李丢失处理方案	76
 第五章 车队服务精细化管理	 79
第一节 车队岗位职责与绩效考核	80
一、车队队长岗位职责与目标考核	80
二、调度员岗位职责与目标考核	82
三、司机岗位职责与目标考核	83

第二节 车队工作程序与关键问题	84
一、提供租车服务程序与关键问题	84
二、机场接机服务程序与关键问题	85
三、为客人代订出租车服务程序与关键问题	86
第三节 车队服务标准与服务规范	87
一、租车服务规范	87
二、司机服务标准	87
第四节 车队服务常用文书与表单	88
一、酒店车辆申请单	88
二、接送车辆预订单	89
三、调度员交接班日志	90
第五节 车队服务质量提升技巧与方案	90
一、车队迎宾服务技巧	90
二、司机与外宾沟通技巧	91
第六章 话务服务精细化管理	93
第一节 话务岗位职责与绩效考核	94
一、话务中心主管岗位职责与目标考核	94
二、话务中心领班岗位职责与目标考核	95
三、话务员岗位职责与目标考核	96
第二节 话务工作程序与关键问题	98
一、转接电话程序与关键问题	98
二、叫醒服务程序与关键问题	99
三、电话留言程序与关键问题	100
四、“请勿打扰”服务程序与关键问题	101
五、开通长途电话服务程序与关键问题	102
第三节 话务服务标准与服务规范	103
一、叫醒服务规范	103
二、转接电话服务规范	103
三、火警电话处理规范	104

四、回答客人问题及查询服务规范	104
第四节 话务服务常用文书与表单	105
一、总机工作日志	105
二、长途电话费用单	105
三、客人电话留言单	105
四、话务员交接班登记表	106
第五节 提升服务质量技巧与方案	106
一、接听电话服务技巧	106
二、骚扰电话处理方案	107
 第七章 委托代办精细化管理	109
第一节 委托代办岗位职责与绩效考核	110
一、委托代办主管岗位职责与目标考核	110
二、委托代办领班岗位职责与目标考核	111
三、委托代办专员岗位职责与目标考核	112
四、票务员岗位职责与目标考核	113
第二节 委托代办工作程序与关键问题	114
一、委托送物服务程序与关键问题	114
二、委托代购服务程序与关键问题	115
三、委托代寄服务程序与关键问题	116
四、委托代取服务程序与关键问题	117
五、委托代订餐服务程序与关键问题	118
六、委托代订报服务程序与关键问题	119
七、委托代订票服务程序与关键问题	120
八、委托代办旅游服务程序与关键问题	121
九、委托代印名片服务程序与关键问题	122
十、委托转交物品服务程序与关键问题	123
十一、处理住客留言服务程序与关键问题	124
第三节 委托代办服务标准与服务规范	125
一、委托代办服务规范	125

二、委托处理住客留言服务规范	125
第四节 委托代办服务常用文书与表单	126
一、委托代办委托书	126
二、委托代办记录表	127
三、委托代办交班簿	127
四、客人留物登记表	127
五、物品转交委托书	128
六、客人对外留言单	128
第五节 提升服务质量技巧与方案	129
一、物品转交服务技巧	129
二、特殊留言处理方案	129
第八章 商务中心服务精细化管理	131
第一节 商务中心岗位职责与绩效考核	132
一、商务中心主管岗位职责与目标考核	132
二、商务中心领班岗位职责与目标考核	133
三、商场领班岗位职责与目标考核	134
四、接待员岗位职责与目标考核	136
五、文员岗位职责与目标考核	137
六、营业员岗位职责与目标考核	138
第二节 商务中心程序与关键问题	139
一、复印服务程序与关键问题	139
二、打字服务程序与关键问题	140
三、上网服务程序与关键问题	141
四、借用物品程序与关键问题	142
五、翻译服务程序与关键问题	143
六、发送传真服务程序与关键问题	144
七、接收传真服务程序与关键问题	145
八、电脑出租服务程序与关键问题	146
九、商场导购服务程序与关键问题	147

十、会议室出租服务程序与关键问题	148
第三节 商务中心服务标准与服务规范	149
一、商务中心服务规范	149
二、设备租用服务规范	149
三、商场营业员服务规范	150
第四节 商务中心服务常用文书与表单	150
一、设备租用协议书	150
二、传真收发记录表	151
三、物品借还登记表	151
第五节 提升服务质量技巧与方案	152
一、复印服务提升技巧	152
二、传真服务提升技巧	152
三、商场服务提升技巧	152
四、电脑设备应急处理方案	153
五、客人要求退换货处理方案	154
第九章 收银服务精细化管理	155
第一节 收银岗位职责与绩效考核	156
一、收银处主管岗位职责与目标考核	156
二、收银处领班岗位职责与目标考核	157
三、收银员岗位职责与目标考核	159
四、外币兑换员岗位职责与目标考核	160
第二节 收银工作程序与关键问题	161
一、散客结算程序与关键问题	161
二、团队结算程序与关键问题	162
三、信用卡结算程序与关键问题	163
四、支票结算程序与关键问题	164
五、外币兑换程序与关键问题	165
第三节 收银服务标准与服务规范	166
一、收银操作服务规范	166

二、外币兑换服务规范	166
三、前厅现金管理规范	167
第四节 收银服务常用文书与表单	168
一、押金收据丢失登记表	168
二、每日前厅收入日报表	168
三、收银交接班日志表	169
四、发票使用登记表	169
五、外币兑换记录表	169
六、零钱兑换记录表	170
第五节 提升服务质量技巧与方案	170
一、提升收银服务技巧	170
二、长短款紧急处理方案	171

第一章

前厅部岗位与制度设计

第一节 前厅部服务事项与岗位设置

一、前厅部服务事项

服务事项要点	服务事项描述
1. 预订服务	(1) 受理客房预订业务。接受客人以电话、信函、传真、互联网及口头等形式的预订 (2) 负责客房、价格等相关咨询服务工作,并积极向客人推荐本酒店的客房产品,完成客房销售工作 (3) 与各合作企业、旅行社等客源单位建立良好的业务关系,并了解这些单位的接待要求
2. 接待服务	(1) 接待住店客人(包括团队客人、散客、常住客人、有预订手续的客人和没有预订手续的客人等),为客人办理入住登记手续,并分配令其满意的客房 (2) 与预订处和客房部等相关部门保持联系,掌握住客的动态及信息资料,控制房间状态,做好客房的出租工作 (3) 做好有关住房、房价、服务设施、查询客人信息等方面的咨询服务
3. 礼宾服务	(1) 在机场、车站为客人提供接送服务。当客人到达时,安排门童、行李员在大门外和大堂门内两侧代表酒店迎送客人 (2) 安排行李员帮助客人搬运行李,办理行李寄存手续,确保行李安全 (3) 引领客人到房间,向客人介绍房间的设施及其使用方法,以及酒店的服务项目、服务特色等,适时进行宣传 (4) 协助管理和指挥门厅入口处的车辆,确保酒店范围内交通畅通、安全 (5) 为客人分送报纸、信件和留言、留物 (6) 向离店客人提供各项离店服务,包括收回房间钥匙、行李搬运等服务
4. 商务服务	(1) 为客人提供打字、翻译、复印、传真、长途电话及互联网服务等商务服务 (2) 提供计算机、幻灯机等设备的租赁服务 (3) 将客人提出的委托代办业务转交委托代办处,并指引客人前往委托代办处 (4) 做好商品销售工作,并解决售货中和售货后客人提出的各种问题 (5) 保持商场商品整洁美观,为客人营造舒适的购物环境
5. 话务服务	(1) 按工作程序迅速转接每个电话,礼貌回答客人提出的问题 (2) 为客人提供叫醒、设置“请勿打扰”等电话服务 (3) 为住店客人落实相关的服务要求,并用电话传达给有关部门 (4) 将客人的投诉转述给接待处及大堂副理等相关人员 (5) 播放或消除紧急通知、播放背景音乐
6. 委托代办服务	(1) 为客人提供查询服务,如旅游、交通等相关信息 (2) 为客人提供留言、留物转交及代印名片等服务 (3) 为客人提供订车、订票服务 (4) 为客人提供店外代办服务
7. 收银服务	(1) 办理离店客人的结账手续 (2) 为客人提供贵重物品的存放、提取等服务 (3) 为客人建立账户 (4) 为客人提供零钱兑换与外币兑换服务 (5) 负责住客及预订客人的信用管理工作

二、前厅部岗位设置

