



旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程（二）



岗位技能·实训项目

毛江海 ◎ 主 编

林 煌 黄邦姬 ◎ 副主编

朱若郁 ◎ 审 稿

联合研发
海南省三亚市旅游产业发展局
海南省三亚市旅游饭店业协会
海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组
海口旅游职业学校旅游1部



东南大学出版社

SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程(二)

「教程系列」

刘立民/总策划

毛江海 刘立民/总主编

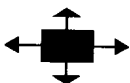
沈成相/主 审

岗位技能·实训项目

毛江海/主编

林煌 黄邦姬/副主编

朱若郁/审稿



联合研发

海南省三亚市旅游产业发展局

海南省三亚市旅游饭店业协会

海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组

海口旅游职业学校旅游1部

东南大学出版社

· 南京 ·

内 容 提 要

本系列教程,以“基础技能(知识)+岗位技能+拓展技能”为编写思路,以“板块式+模块化”的体例,首创“实训模块+实训单元+要点条目+现场点击+训前提示+训后提醒”的结构,针对旅游饭店服务技能竞赛的需要,以5大板块25个模块87个单元的形式,分别列举了饭店及饭店职业能力、饭店服务礼仪规范、饭店服务口语表达(包括中英文演讲和英文小品)、旅游学基础常识、中国旅游文化常识、前厅服务技能、客房服务技能、餐厅服务技能、康乐服务技能、茶艺/调酒表演、饭店常用应用文实务、饭店沟通与公关、饭店服务心理学实务、饭店实用美学与植物花卉知识、饭店相关政策与法规常识等内容,并研发集成了饭店基础知识、岗位技能、拓展技能、综合运用能力测试题库,介绍了全国性和地方性旅游饭店服务技能大赛的项目标准、竞赛规则与评分标准。

本系列教程涉及了我国旅游饭店前厅部、客房部、餐饮部和康乐部4大部门的主要岗位业务,适量地反映出相关应知(知识)与应会(技能)的内容;同时,对旅游饭店服务技能大赛今后的发展方向、竞赛形式和竞赛内容等方面作了积极的探索。

本系列教程适用于全国性和地方性的旅游饭店服务技能与形象竞赛的组织、培训和参赛,适用于大中专院校饭店与旅游专业开展技能竞赛,也可用于饭店企业诊断内部服务水平与质量。社会相关培训机构可将此教程作为国家职业技能鉴定培训用书。

为方便各饭店、职业院校、社会培训机构及其主管部门的培训、组赛和参赛需要,本系列教程第四册《技能竞赛·综合实训》中的测试题均备有参考答案,如有需要,请与海南省三亚市饭店业协会秘书处联系。

联系电话(传真):(0898)8870-8613 (0898)8826-8253

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程.
第2册,岗位技能·实训项目/毛江海,刘立民主编;毛
江海分册主编. —南京:东南大学出版社,2009.5
ISBN 978-7-5641-1641-5

I. 旅… II. ①毛…②刘…③毛… III. 旅游饭
店-商业服务-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 063430 号

出版发行:东南大学出版社
社 址:南京四牌楼2号 邮编:210096
出 版 人:江 汉
网 址: <http://press.seu.edu.cn>
电子邮件: press@seu.edu.cn
经 销:全国各地新华书店
印 刷:扬中市印刷有限公司
开 本:787mm×1092mm 1/16
印 张:39.75
字 数:1028千字
版 次:2009年5月第1版
印 次:2009年5月第1次印刷
书 号:ISBN 978-7-5641-1641-5
定 价:98.00元(共四册)

本社图书若有印装质量问题,请直接与读者服务部联系。电话(传真):025-83792328

出版说明

我国提出到 2020 年建成世界旅游强国的目标,虽然我国旅游综合实力也已被列为世界第 5,但是与世界公认的旅游强国(美国、法国、意大利、西班牙)相比仍有明显的差距。尽管如此,我国旅游饭店业的发展还是十分迅猛,各种规模和档次的旅游饭店服务技能竞赛也是方兴未艾。对于饭店行业来说,技能竞赛能够推动岗位练兵和业务培训,推动饭店员工服务技能熟练程度的快速提升,从而促进一个地区的旅游饭店员工素质和服务质量的整体发展;对于职业院校来说,通过技能竞赛的举办,能够加快一个地区旅游人才的培养速度,提高饭店与旅游专业学生的综合素质,增强学生努力学习饭店专业知识和掌握技能的积极性。但针对饭店服务技能竞赛的培训、组织与管理工作的仍处于探索过程中,迄今为止尚无适用于竞赛的专门教材。

《旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程》正是为了配合旅游饭店服务技能大赛及其相关培训工作的广泛、规范和深入地开展而编写的;同时,尝试着在旅游饭店服务技能竞赛今后的发展方向、竞赛形式和竞赛内容等方面做一些积极的探索。

另外,目前海南拥有中国最好的滨海度假饭店和温泉度假饭店,一批国际知名品牌饭店或饭店管理集团涌入海南,不仅提高了海南饭店及其管理档次,也使海南旅游饭店与国际接轨走在了全国行业的前面;2008 年 5 月前后,教育部将我国职业教育课程体系标准建设中有关“旅游饭店服务与管理教学标准体系”的拟订工作也交予了海南。在全面建设海南国际旅游岛的进程中,我们利用这一契机,力求在旅游饭店服务技能竞赛及其有针对性的培训教材改革的平台上,通过广泛的合作与交流,结合相关职业院校的精品课程建设,全方位打造中国旅游饭店培训的精品教材,争取把本教程逐步建设成为国家级旅游饭店行业培训及竞赛用特色精品教材。

本系列教程编委会,汇集了部分海南品牌饭店中极具权威性的行业专家以及海南大学旅游学院、海南经贸职业技术学院、海口经济学院旅游学院、海口旅游职业学校等多所院校饭店服务与管理专业优秀的教师,他们均是多次参加海口和三亚饭店服务技能与形象大赛的评委。借此机会,我们对参加编写的各位行业精英、各位教师、各位审阅专家以及关心本套教程的省市旅游局领导、饭店负责人及广大读者等,致以衷心的感谢。

技能改变命运,形象促进发展。愿《旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程》能够为我国旅游饭店业的发展贡献出一份绵薄之力。

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程

编委会

2009 年 3 月

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程

编委会名单

总 顾 问 李柏青

顾问委员会 张祖望 杜丽银 张士忠 庄建川 丁萍一
陆 丹 张会发 赵国雄 杨艾军 田言付
印友海 赵明康 张 晖 邓剑华 刘凯强
陈国江 林化玉 詹志明 刘晋廷 刘广义
傅少平 章毓聪 罗晓东 孙洪杰 魏亚华
布瑞狄 张永康 康清河 孙 彤 戴小旭
毕 伟 董建忠 关铁山 鲁德胜 潘立群
张 涌

主 任 刘立民

副 主 任 毛江海 黄志明 郑银河 秦 曾 朱若郁
编 委 (按姓氏笔画排序)

于 刚 毛江海 邓卓鹏 王后平 王 刚
王 珍 王定湖 孙 钊 李 青 李 畅
李 钢 李 敏 李金山 刘贵萍 刘立民
乔国华 朱若郁 陈 惠 陈传敏 吴 哲
张 钰 林 琳 林 煌 林少蓉 周振红
尚建良 徐晓东 袁 华 黄邦姬 黄苗俊
黄小芳 符秀刚 蒋东风 蒋 靳 曾祥文
雷石标 路茂红 潘雪梅 宣晓晖

旅游饭店服务技能与形象竞赛规范化标准实训教程

编委会会员单位名单

海南省三亚市旅游产业开发局

海南省三亚市旅游饭店业协会

三亚湘投银泰度假酒店

三亚喜来登大酒店

三亚万豪度假酒店

三亚金贸希尔顿大酒店

三亚天域度假酒店

三亚红树林度假酒店

三亚金贸丽思卡尔顿酒店

三亚华宇皇冠度假酒店

三亚凯莱度假酒店

三亚文华东方酒店

三亚亚龙湾假日酒店

亚龙湾五号度假别墅

亚龙湾伯尔曼度假酒店

三亚亚龙湾仙人掌度假酒店

亚龙湾康年爱琴海套房酒店

三亚山海天大酒店

三亚亚太国际会议中心

三亚鸿洲爱德瑞度假酒店

三亚悦榕庄度假酒店

三亚阳光大酒店

三亚南中国大酒店

三亚珠江花园酒店

三亚果喜大酒店

三亚金棕榈度假酒店

三亚丽景海湾酒店

三亚明珠海景酒店

三亚玉华苑锦江度假酒店

三亚力合养生度假酒店

三亚荷泰海景酒店

三亚宝宏龙都大酒店

三亚嘉宾国际度假酒店

三亚凯宾斯基度假酒店

三亚阳光大酒店

三亚国光豪生度假酒店

三亚万嘉戴斯度假酒店

三亚湾假日度假酒店

三亚新兴花园酒店

三亚金银岛酒店

三亚金凤凰海景度假酒店

三亚东方海景酒店

三亚豪威麒麟大酒店

三亚椰海大酒店

海南寰岛泰得大酒店

海南金海岸罗顿大酒店

海南文华大酒店

海口喜来登大酒店

海口新国宾馆

海口宝华海景大酒店

海南椰海大酒店

海南华天大酒店

海南经贸职业技术学院

海口经济学院旅游学院

海南大学三亚学院旅业管理分院

海口旅游职业学校

总 前 言

本系列教程最大的特点:

1. 理念上的人本性: 以充分展示饭店企业及其员工形象为出发点, 以适合饭店企业组织训练和参赛为基础, 以方便参赛选手掌握和展示为前提, 以促进饭店服务质量与水平提升为核心。

2. 思路上的超前性: 对现有全国性和地区性饭店服务技能大赛的形式与内容进行整合、优化, 参照国际品牌饭店的标准, 以竞赛项目开发为目标, 以基础知识和岗位技能为中心, 引导拓展技能, 最终完成“板块式+模块化”体系的创造。

3. 形式上的创新性: 打破了以往教材或按教程章节编写的惯例, 首次尝试采用“实训模块+实训单元+要点条目+现场点击+训前提示+训后提醒”的结构形式。编写时, 不刻意强调模块与模块、单元与单元之间的内在联系, 只按照旅游饭店服务技能大赛比赛项目要求, 把理论知识和实操技能分解为若干个独立模块进行条目化的编写。

4. 内容上的兼容性: 在内容上, 与国家职业鉴定的要求和标准衔接, 整合了两者相同、相类、相近的绝大部分内容, 最大限度地保证了旅游饭店技能大赛项目在一定范围内和一定程度上, 与国家有关前厅服务员、客房服务员、餐厅服务员、康乐服务员等工种的初、中、高等级鉴定要求和标准相一致(以初、中等级为主)。

5. 竞赛上的导向性: 鉴于全国性和地方性的饭店服务技能竞赛项目数量有限, 本系列教程除了介绍旅游饭店服务技能大赛的传统项目内容及标准外, 有意识地开发了诸多可供竞赛使用的新项目、新标准, 旨在引导饭店主管部门、饭店协会、饭店人力资源培训部门及参赛选手更广泛地关注服务技能竞赛项目的开发利用以及实操训练。

该系列教程, 共分 5 册, 每一册均有 5 个模块; 其中第 5 册主要面向海南培训市场, 其余 4 册面向全国饭店业、职业院校和社会相关培训机构及其主管部门。

本系列教程由海南省三亚市旅游产业发展局、海南省三亚旅游饭店业协会组织, 并会同海南经贸职业技术学院旅游管理系课题组、海口旅游职业学校旅游 1 部联合开发。三亚旅游饭店业协会秘书长刘立民担任总策划; 海南经贸职业技术学院科研处处长毛江海、三亚旅游饭店业协会秘书长刘立民担任总主编; 中国旅游饭店业协会副会长、国家级星评员、香港泰得国际饭店管理集团董事长沈成相担任本系列教程的主审。

各册及各模块(单元)的具体分工为:

第一册《基础知识·实训项目》

- 主编潘雪梅(海口旅游职业学校): 模块一、二
- 第一副主编邓卓鹏(海南经贸职业技术学院): 模块四、五并负责全册统稿
- 第二副主编蒋靳(海口旅游职业学校): 模块三
- 审稿: 周振红(三亚海域中央酒店总经理, 资深酒店房务专家)

第二册《岗位技能·实训项目》

- 主编毛江海(海南经贸职业技术学院): 模块一、四、五及模块三之第 2、3、4 单元

- 第一副主编林煌(海南经贸职业技术学院): 模块二并负责全册统稿
- 第二副主编黄邦姬(海南经贸职业技术学院): 模块三之第 1、5 单元
- 审稿: 朱若郁(中国名酒店组织优秀专业人才、香港泰得国际饭店管理集团企业管理部总监)

第三册《拓展技能·实训项目》

- 第一编著刘立民(三亚饭店业协会秘书长): 模块二、三、四、五并负责全册统稿
- 第二编著张钰(海南大学三亚学院客座教授): 模块一
- 审稿: 刘贵萍(三亚南山迎宾馆常务副总经理, 资深酒店营销专家)、黄志明(三亚市旅游局培训中心主任)

第四册《技能竞赛·综合实训》

- 主编毛江海: 模块二、模块四之第 1 单元、模块五并负责全册统稿
- 第一副主编林煌: 模块三、模块四之第 2 单元
- 第二副主编邓卓鹏: 模块一
- 审稿: 李金山(三亚力合度假养生酒店常务副总经理, 资深酒店人力资源管理专家)

第五册《海南旅游·基础知识》

- 编著毛江海(海南经贸职业技术学院)
- 审稿: 陈耀(海南省旅游局副局长)

另外, 海口经济学院旅游学院酒店管理教研室主任雷石标老师、海口金海岸罗顿大酒店餐饮部经理袁晓和宣晓晖、三亚东方海景大酒店人事行政部经理于刚、三亚仙人掌度假酒店人力资源部副总监尚建良、三亚果喜大酒店总办主任郑银河等提供了一些宝贵的资料, 并给予了热情的指导与帮助。

由于采用新的编写形式和体例, 加之内容涉及面广, 时间紧迫, 编著者水平有限, 本系列教程在编写过程中一定存在疏漏、缺点甚至错误, 恳请读者和业界人士提出批评和建议, 以期在修订时加以改正和完善。

编者

2009 年 3 月

目 录

模块一 前厅服务技能	1
实训单元 1 前厅服务技能竞赛基础知识要点	1
1.1 前厅部的目标任务与地位作用	1
1.2 前厅部环境	3
1.3 饭店房价与计价方式	4
1.4 关于 VIP/“金钥匙”/有效证件/标准时制度	5
1.5 临时性预订/确认性预订/保证性预订	8
1.6 客史档案内容/用途/收集/整理/建档	9
1.7 前厅服务质量	12
1.8 前厅服务专业术语	13
实训单元 2 前厅服务技能竞赛公共项目规范化标准	17
2.1 客人抵店前的准备	17
2.2 VIP 接待	18
2.3 商务行政楼层宾客接待	19
2.4 长住宾客接待服务	20
2.5 IC 卡的制作与故障排除	21
2.6 代办服务	22
2.7 物品托管与领取服务	26
2.8 函件处理	28
2.9 住店客人的送别	29
实训单元 3 前厅服务技能竞赛岗位项目规范化标准	30
3.1 预订处(电讯预订/散客预订/团队预订/检查/婉拒/变更/取消/超额)	30
3.2 礼宾岗(客人抵店大门应接/抵店行李服务/离店行李服务)	35
3.3 接待处(分房与分房技巧/散客人住登记/团队入住登记)	38
3.4 问询处(访客查询与留言/住客查询与留言)	41
3.5 收银处(结算方式/散客结账/团队结账/客账控制/夜间审计)	43
3.6 商务中心(打印/复印/装订/传真/翻译/洽谈室出租/Internet)	50
3.7 电话总机(接转/留言/叫醒)	54
实训单元 4 前厅服务案例答辩技能规范化标准	56
4.1 情形问题简答示例	56
4.2 案例分析答辩示例	58

模块二 客房服务技能	61
实训单元1 客房服务技能竞赛基础知识要点	61
1.1 客房基本知识	61
1.2 客房内的主要设备配备	62
1.3 客房用品配备	63
1.4 地面材料知识	64
1.5 墙面材料知识	66
1.6 清洁设备知识	67
1.7 清洁剂知识	68
1.8 清洁方法	70
实训单元2 客房服务技能竞赛公共项目规范化标准	71
2.1 了解客情	71
2.2 使用计算机查询客房信息	72
2.3 检查客房状况	73
2.4 客房布置	79
2.5 应接客人服务	79
2.6 客人住店期间服务	82
2.7 特殊宾客的接待与服务	86
2.8 楼层安全与保卫	87
2.9 客房送客服务	88
2.10 会议服务技能	90
实训单元3 客房服务技能竞赛项目规范化标准	92
3.1 走客房清洁准备	92
3.2 进客房程序及标准	94
3.3 走客房撤床及收布草程序和标准	94
3.4 中式铺床程序及标准	95
3.5 西式铺床程序及标准	96
3.6 走客房卫生间的清扫	96
3.7 走客房清洁收尾工作的程序及标准	97
3.8 住客房的清扫	98
3.9 空房的清扫	98
3.10 客房抹尘	99
3.11 晚间客房整理(开夜床)	100
3.12 其他技能	101
实训单元4 客房服务案例答辩技能规范化标准	102
4.1 情形问题简答示例	102
4.2 案例分析答辩示例	106

模块三 餐厅服务技能	109
实训单元 1 餐厅服务技能竞赛基础知识要点	109
1.1 餐厅餐用具配备	109
1.2 餐厅常用物品的正确使用与保管	111
1.3 各类食品容器卫生标准	115
1.4 用电/煤气安全及餐具消毒	116
1.5 中西式主要菜肴特点与名菜、名点	117
1.6 中外酒水/茶水知识	120
1.7 营养配餐与特殊客人的膳食	126
1.8 餐厅用餐客人不同心理/性格判断及服务对策	128
1.9 中国不同地区人们的饮食习惯	131
1.10 中西餐菜单设计知识	133
1.11 中西餐宴会服务知识	136
实训单元 2 餐厅服务技能竞赛公共项目规范化标准	141
2.1 餐厅接待准备与导餐服务	141
2.2 餐巾布的折叠与摆放	143
2.3 托盘服务技能	147
2.4 台布的选择和铺台布、围餐椅	149
2.5 高档酒水质量感官鉴别与特殊酒水开启	150
2.6 酒水斟倒	154
2.7 分鱼与整形/造型菜拆分服务	157
2.8 餐台艺术插花	158
实训单元 3 中餐服务技能竞赛项目规范化标准	161
3.1 中餐零点早/中/晚餐摆台	161
3.2 中餐宴会摆台(以大型宴会 10 人台面所需物品为例)	162
3.3 中餐上菜与分菜	163
3.4 中餐菜品及餐/酒具撤换	166
3.5 中餐零点/团队包餐/早餐/午晚餐服务流程及标准	167
实训单元 4 西餐服务技能竞赛项目规范化标准	176
4.1 西餐零点早/中/晚餐摆台	176
4.2 西餐宴会摆台	176
4.3 西餐上菜与分菜	178
4.4 西餐零点服务及高档西餐宴会服务要求	184
实训单元 5 餐厅服务案例答辩技能规范化标准	186
5.1 情形问题简答示例	186
5.2 案例分析答辩示例	189

模块四 康乐服务技能	192
实训单元 1 康乐服务基本技巧	192
1.1 引领的技巧	192
1.2 陪练的技巧	193
1.3 酒水推销的技巧	193
1.4 处理突发事件的技巧	194
实训单元 2 康体休闲服务技能	195
2.1 球类运动	195
2.2 游泳服务	199
2.3 健身房服务	200
实训单元 3 保健休闲服务技能	201
3.1 饭店/度假村型 SPA 服务	201
3.2 一般洗浴保健服务	202
3.3 保健按摩服务	202
3.4 美容美发服务	203
实训单元 4 娱乐休闲服务技能	204
4.1 酒吧服务技能	204
4.2 歌舞类娱乐服务	205
4.3 棋牌室(游戏室)娱乐服务	206
实训单元 5 康乐服务案例答辩技能规范化标准	206
5.1 情形问题简答示例	206
5.2 案例分析答辩示例	208
模块五 茶艺/调酒表演	210
实训单元 1 茶艺与调酒基础知识	210
1.1 茶艺基础知识	210
1.2 调酒基础知识	218
实训单元 2 中国茶艺表演技能(以绿茶为例)	224
2.1 茶艺程序编排实训标准	224
2.2 解说词创作标准	226
2.3 习茶礼仪与基本手法标准与训练	227
2.4 玻璃杯泡法表演(绿茶)	229
2.5 壶泡法表演(绿茶)	229
实训单元 3 调酒表演技能	230
3.1 鸡尾酒调制的基本要求/调制原理	230
3.2 鸡尾酒调制方法	231
参考文献	234

模块一

前厅服务技能

【实训导读】前厅服务技能是饭店服务技能的核心内容之一,也是饭店服务技能竞赛必选的重点项目之一。本模块的第一单元主要为理论知识内容,训练时做一些知识点的梳理工作,然后按要点加以记忆。第二至四单元是知识与技能内容的混合体,除了注重每一个项目的实际操作训练外,也应关注其中的理论知识点,做到二者兼顾。

【知识目标】

1. 了解饭店前厅部的任务、地位、作用、环境、气氛、工作阶段划分及工作流程。
2. 饭店房价与计价方式、VIP、“金钥匙”、有效证件、护照识别、标准时制度等知识。
3. 了解并掌握临时性预订、确认性预订、保证性预订及客史档案内容的用途、收集、整理、建档等相关理论知识;了解有关前厅服务质量控制的基本原理。

【能力目标】

1. 掌握客人抵店前的准备、VIP接待、商务楼层及长住客人接待的要求及服务标准。
2. 掌握IC卡的制作与故障排除、商务代办、物品托管与领取、函件处理、打印、复印、装订、传真、翻译、洽谈室出租、Internet、签证以及电话接转、留言和叫醒等服务技巧。
3. 掌握预订处(电讯预订/散客预订/团队预订/检查/婉拒/变更/取消/超额)、礼宾岗(店外应接/客人抵店大门应接/抵店行李服务/离店行李服务)、接待处(分房与分房技巧/散客入住登记/团队入住登记)、问询处(访客查询与留言/住客查询与留言)和收银处收银工作程序及操作标准。

实训单元1

前厅服务技能竞赛基础知识要点

1.1 前厅部的目标任务与地位作用

1.1.1 目标与任务

1. 销售客房:(1)客房是饭店最主要的产品,目前我国许多饭店的客房赢利占整个饭店利润总额的60%以上;(2)前厅部的首要任务是销售客房。
2. 前厅服务:(1)前厅服务范围涉及机场和车站接送服务、门童行李服务、入住登记服

务、离店结账服务；(2) 还涉及换房服务、退房服务、问询服务、票务代办服务、邮件报刊(函件)服务、电话通信服务、商务文秘服务等,实际上这是“大前厅服务”理念的体现。

 **现场点击** “大前厅服务”理念的核心思想是:在完成前厅各项服务过程中,促使前厅服务与饭店其他服务,诸如客房服务、餐饮服务、安全服务等方面共同构成饭店的整体服务,表现为“服务链条”的紧密衔接,避免推诿,“扯皮”或“踢皮球”等现象,强调“服务到位”,使客人对饭店留下满意、深刻的印象。

3. 提供信息:(1) 前厅服务员应随时准备向客人提供其所需要的和感兴趣的信息资料;(2) 还应充分掌握并及时更新有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息。

4. 协调沟通:前厅部根据客人要求和饭店营销部门的销售计划,衔接前、后台业务以及与客人之间的联络、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. 控制房况:前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作,另一方面还要能够在任何时候正确地反映客房状况。

 **现场点击** 正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。要做好这项工作,除了实现控制系统电脑化和配置先进的通讯联络设备等设施外,还必须建立和健全完善的、行之有效的管理规章制度。

6. 建立客账:(1) 饭店向客人承诺并提供统一结账服务;(2) 客人提供必要的信用证明,即可在饭店内各营业点(一般不包括商品购物)签单结账。

 **现场点击** 建立客账是为了实时记录并监督客人与饭店之间的财务关系,达到方便客人、保障饭店声誉并获取经济效益的目的。

7. 客史建档:前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用,一般都要为住店一次以上的客人建立客史档案。

8. 辅助决策:前厅部每天都要接触大量有关客源市场、产品销售、营业收入、客人意见等信息,通过统计分析,及时将整理后的信息向饭店决策管理机构汇报,并与有关部门协调沟通,采取对策。

 **现场点击** 前厅部管理人员还经常参与客房营销分析和预测活动,进行月、季和年度的销售统计分析,提出改进工作和提高服务水平有关建议。

1.1.2 地位和作用

1. 饭店的“门面”和“橱窗”:前厅部是给客人及社会公众留下“第一印象”、“最后印象”的地方。

2. 信息集散的枢纽和中心:(1) 应向客人及时提供准确的各类信息;(2) 把有关客人的各种信息准确地传达到客房、餐厅、财务部等相关经营服务部门。

3. 客务关系的纽带和桥梁:(1) 前厅部通过自身的销售与服务,在客人抵店、住店和离店的全过程中始终与客人保持密切联系;(2) 客人遇有疑难问题,通常都会找前厅的员工联系解决。

4. 管理机构的代表和参谋:(1) 前厅部掌握着全部住宿客人的相关资料和信息并能及时收集、处理客人对饭店管理与服务的意见和建议,将这些信息反馈到饭店管理机构和相关经营服务部门,供其进行有针对性的分析;(2) 另外,前厅部还保存大量的实时经营数据,可

按日、周、月、年定期或不定期地向饭店决策和营销机构提供市场各种信息的报表及数据,发挥着重要的参谋和助手的作用。

1.2 前厅部环境

1.2.1 环境标准

1. 光线:(1) 灯光的强弱应逐渐变化,可采用不同种类、不同亮度、不同层次、不同照明方式的灯光,配合自然光线达到使每位客人的眼睛都能逐渐适应光线明暗变化的要求;(2) 前台上方的光线也不能太暗或太亮,不能直接照在客人或服务员的脸上,也不能把阴影留在服务员的脸上,造成服务员工作不便或微笑服务变形。

2. 色彩:(1) 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;(2) 在客人休息的沙发附近,色彩则应略冷些,使人能有一种宁静、平和的心境。

 前厅内的色彩搭配应能适应服务员工作和客人休息对环境的要求,创造出前厅特有的安静、轻松的气氛。

3. 温度、湿度与通风:(1) 大厅温度维持在人体所需的最佳状态,一般是 $22\sim 24^{\circ}\text{C}$,湿度 $40\%\sim 60\%$;(2) 通常高星级饭店大厅内风速应保持在 $0.1\sim 0.3\text{ m/s}$,大厅内新风量一般不低于 $160\text{ m}^3/\text{人}\cdot\text{h}$;(3) 大厅内的废气和污染物的控制标准是:一氧化碳含量不超过 5 mg/m^3 ,二氧化碳含量不超过 0.1% ,可吸纳颗粒物不超过 0.1 mg/m^3 ,细菌总数不超过 $3\ 000\text{ 个/m}^3$ 。

 前厅内人员集中,密度大,耗氧量大,如通风不畅,会使人感到气闷、压抑,因此,应使用性能良好的通风设备及空气清新剂等,以改善大厅内的空气质量,使之适合人体的要求。

4. 声音:(1) 饭店员工工作交谈时,声音应尽量轻些,有时甚至可以使用一些体态语言,代替说话进行沟通;(2) 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;(3) 对来店参观、开会、购物、用餐的客人,必要时也应劝告他们说话低声些;(4) 应尽可能播放轻松、动听的背景音乐,以减少噪音对客人的骚扰;(5) 背景音乐的音量应控制在不影响客人的交谈,达到“需要则有,不听则无”的效果最好。高星级饭店大厅内的噪音应不超过 45 分贝。

1.2.2 氛围特征

 前厅服务氛围主要特征是雅而不俗、井然有序、温馨愉悦。

1. 装饰艺术应突出饭店文化:大堂装饰设计主题要富于创意,装饰格调高雅,讲究工艺,还要借助各种艺术手法,为前厅服务提供与饭店经营风格和谐一致、相得益彰的环境条件。

2. 前厅服务员应举止文明:前厅服务员穿戴制服整洁、大方、庄重,站姿、坐姿、行姿规范,操作轻、准、快,说话轻声细语,敬语不离口。

3. 前厅服务员应始终微笑待客:微笑是最重要的体态语言,微笑最具沟通性。前厅服务员要让客人时时处处感受到亲切的热情,因为微笑是最基本的服务要求。

4. 前厅服务员应注重服务效率：应有求必应、有问必答，要主动观察，注意揣摩客人心理，做到真诚待客，言而有信，对客人的每一次承诺，都要全力给予实现。

 **现场点击** 另外，配合前厅的建筑设计特色和装饰艺术风格，随着季节、气候变化和活动需要，适时调换花卉品种，以及配置适当的工艺摆件、挂件，烘托出服务氛围的整体感和艺术感。

1.2.3 前厅部工作阶段划分及主要服务流程

1. 客人抵店前准备工作阶段：(1) 客源分类，即一般将客源划分为两大类，即已办理预订客房手续的客人和未办理预订而直接抵店的客人；(2) 接待准备，即根据客人预订资料中关于抵离店日期、特殊要求等有关内容，预订部要适时做好安排车辆和机场代表去机场、车站接客，以及事先预分房、准备礼品、提前通知相关部门或店领导等工作。

2. 客人到店接待服务阶段：到店迎候→行李接送→确认预订→入住登记→定价排房→确定付款方式→建立客账。

3. 客人住店期间服务阶段：问讯留言→报刊信件→电话商务→委托代办→提前离店→延期续租→累计客账。

4. 客人离店服务阶段：离店结账→征求意见→送客离店。

5. 客人离店后服务阶段：客史建档→未尽事项。

 **现场点击** 为客人服务全过程开始于潜在客人与饭店的第一次接触，即客人抵店前准备工作阶段、客人到店接待服务阶段、客人住店期间服务阶段、客人离店服务阶段和客人离店后服务阶段等5个阶段，由此构成相互衔接的服务流程。

1.3 饭店房价与计价方式

1.3.1 房价

1. 标准价(Rack Rate)：由饭店管理部门依据经营成本、盈利需要、竞争等因素制定的各种类型客房的基本价格，在饭店价目表上明码标注，未含任何服务费或折扣等因素。

2. 团队价(Group Rate)：针对旅行社、航空公司等团体住店客人提供的折扣价格。

3. 小包价(Package Plan Rate)：小包价是饭店为客人提供的一揽子报价，其中包括房费及其他服务项目的费用。

4. 折扣价(Discount Rate)：常客、长住客及有特殊身份的客人饭店通常为之提供的优惠房价。

5. 商务合同价(Commercial Rate)：饭店与有关公司或机构签订合同，以优惠价格出租客房，以求双方能够长期合作。

6. 免费(Complimentary)：饭店由于种种原因，有时需要对某些特殊身份的客人免收住店房费；但应注意免收房费应该按规定要求，一般只有饭店总经理才有权批准。

7. 白天租用价(Day Use Rate)：客人白天租用房间，饭店一般按半天房费收取，有些饭店也按小时收取；一般对凌晨抵店的客人、结账超过了规定的时间、入住与离店发生在同一天时饭店会采用白天租用价。

 另有淡季价(Low Season Rate)、旺季价(Hight Season Rate)、家庭租价(Family Plan Rate)、加床费(Rate for Extra Bed)等。

1.3.2 国际饭店计价方式(The International Standardization)

1. 欧式计价(European Plan,简称 EP):这种计价只计房租,不含餐费,为世界上大多数饭店所采用。

2. 美式计价(American Plan,简称 AP):这种计价方式的特点是,客房价格不仅包括房租,还包括一日三餐的费用,多为度假型饭店或团队(会议)客人使用。

3. 修正美式计价(Modified American Plan,简称 MAP):这种价格包括房租和早餐费用,还包括一顿正餐(午餐、晚餐任选其一),这种计价方式比较适合普通旅游客人。

4. 欧陆式计价(Continental Plan,简称 CP):此种计价包括房租和欧陆式早餐(Continental break-fast),欧陆式早餐比较简单,一般提供冷冻果汁、烤面包(配黄油、果酱)、咖啡或茶。

5. 百慕大式计价(Bermuda Plan,简称 BP):客房价格中包括房租和美式早餐(American break-fast)。美式早餐除包括欧陆式早餐的内容外,通常还提供煎(煮)鸡蛋、火腿、香肠、咸肉、牛奶、水果等。

1.4 关于VIP/“金钥匙”/有效证件/标准时制度

1.4.1 VIP等级

 在饭店里,VIP通常分四个等级,按级别高低依次为VA、VB、VC和VD。

1. VA:国家元首、国家部委领导、省主要负责人及董事长、总经理指定的客人等。

2. VB:各政府部门领导、市主要领导、企业高层管理者、同星级饭店董事长、总经理、省级国旅总经理、对饭店有过重大贡献的人士、饭店邀请的客人等。

3. VC:社会名流(演艺界、体育界、文化界)、饭店邀请的客人(业务客户)。

4. VD:个人全价入住饭店豪华客房3次以上客人、个人全价入住饭店客房10次以上的客人、饭店邀请的客人等。

 不同级别的VIP客人分别由集团董事长、饭店的总经理、驻店经理、公关营销部经理、部门经理批准,方可成为饭店的重要客人。

1.4.2 VIP接待规格

1. VA级接待规格:(1)饭店豪华轿车负责迎送贵宾;(2)贵宾在店期间,饭店豪华轿车一辆24小时听候调用;(3)贵宾抵店前15分钟,安全部保安、饭店欢迎队伍、乐队等在主楼通道前就位,等候贵宾抵达;贵宾抵店前10分钟,饭店总经理、驻店经理、公关营销部经理到一楼门厅外的车道处等候迎接;(4)贵宾抵店,迎宾员献花束,驻店经理陪同直接从专用通道进入客房;客务部经理、当值主管、领班及优秀服务员楼层迎接;(5)前厅部经理陪同房内登记或免登记;(6)房间内配迎宾大花篮及高档水果篮、迎宾香茶等;(7)入住期间使用专用布草,专用电梯;(8)享有专有管家的服务。

2. VB级接待规格:(1)饭店轿车负责迎送贵宾;(2)贵宾在店期间,饭店轿车一辆,12小时听候调用;(3)贵宾抵店前饭店总经理、驻店经理、公关营销部经理、大堂副理等在一楼