



中等职业教育精品实用教材
根据教育部中等职业学校新教学大纲要求编写

前厅服务与管理

宋健强 主编



经济科学出版社

中等职业教育精品实用教材
根据教育部中等职业学校新教学大纲

前厅服务与管理

宋健强 主编

经济科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理 / 宋健强主编. —北京:经济科学出版社,2008.5
(中等职业教育精品实用教材)
ISBN 978-7-5058-7112-0

I. 前… II. 宋… III. ①饭店—商业服务—专业学校—教材②饭店—商业管理—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 049622 号

责任编辑:凌 敏
责任校对:杨 海
技术编辑:李长建

前厅服务与管理

宋健强 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址:北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编:100036

教材编辑中心电话:88191307 发行部电话:88191540

网址:www.esp.com.cn

电子邮件:espbj3@esp.com.cn

北京密兴印刷厂印装

787×1092 16开 10.75印张 22000字

2008年5月第1版 2008年5月第1次印刷

ISBN 978-7-5058-7112-0/F·6363 定价:16.80元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

出版说明

为了更好地贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,全面落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,中等职业教育精品实用教材编写组织相关力量对实现中等职业教育培养目标、保障重点专业建设的主干课程进行了规划和编写。

中等职业教育精品实用教材是面向中等职业教育的规范性教材,严格按照教育部最新颁发的教学大纲编写,并通过了专家的审定。本套教材深入贯彻素质教育的理念,突出中等职业教育的特点,注重对学生的创新能力和实践能力的培养,在内容编排、例题组织和图示说明等方面努力作出创新亮点,在满足不同学制、不同专业以及不同办学条件教学需求的同时,实现教学效果的最优化。

希望各地、各校在使用本套教材的过程中,认真总结经验,及时提出改善意见和建议,使之不断地得到完善和提高。

中等职业教育精品实用教材编写组

前 言

近年来,随着旅游业的快速发展和消费水平的不断提高,人们对酒店服务也有了更高的要求。为提高相关酒店从业人员的专业知识和职业技能,中等职业教育精品实用教材编写组特组织相关专家学者编写了《前厅服务与管理》一书,以便酒店从业人员和管理者对前厅服务与管理的专业知识有进一步的认识,从而提高酒店的服务质量。通过本书的学习,使前厅工作人员能将前厅服务的理论知识与实践有效地结合起来,培养自己的创新意识、自学能力及团队精神,掌握过硬的专业技术和职业技能,具备必要的酒店组织管理能力和创新能力。

最近几年,前厅服务与管理在理论研究方面得到了许多专家、学者的广泛关注,并在酒店管理的实际操作中不断地得到改进和完善。随着我国酒店行业的快速发展及竞争的日益激烈,酒店业的经营管理者必须牢固掌握前厅服务的知识,以求寻找到更加系统化、条理化和行之有效的经营管理方法。

本书全面、系统地介绍了现代酒店前厅管理的基本原理、方法及其在实践中的应用。在内容上,包括前厅概述、前厅预订服务与管理、前厅礼宾服务与管理、总台服务与管理、前厅销售服务与管理、前厅其他服务、前厅的人员管理、客史档案管理与质量控制 8 个章节。在结构上,包括理论知识的讲解、实例分析及点评、小知识、思考与练习 4 大部分。

全书具有较强的系统性与实用性,不仅可以作为中等职业学校旅游管理专业的教学用书,而且对酒店行业的从业人员也具有很强的参考价值。

为方便教师教学,本书特附上课时分配合表,以供参考。

章 名	课程内容	学 时
第一章	前厅概述	8
第二章	前厅预订服务与管理	10
第三章	前厅礼宾服务与管理	12
第四章	总台服务与管理	14
第五章	前厅销售服务与管理	12
第六章	前厅其他服务	10
第七章	前厅的人员管理	12
第八章	客史档案管理与质量控制	8
总 计		86

本书在编写过程中参考了大量关于酒店前厅管理的书籍、文献和相关网站,在此一并表示诚挚的感谢。由于编者水平所限,书中难免会存在不足之处,恳请广大读者批评、指正。

编 者

目 录

第一章 前厅概述	1
第一节 前厅的地位及主要作用	1
第二节 前厅的设置特点及环境	4
第三节 前厅的机构设置及工作职责	7
第四节 前厅服务用语	15
思考与练习	28
第二章 前厅预订服务与管理	29
第一节 预订工作的作用、准备及要求	29
第二节 客房预订的渠道、种类及方式	33
第三节 客房预订的操作方式及程序	38
第四节 客房预订的控制	44
思考与练习	49
第三章 前厅礼宾服务与管理	51
第一节 “金钥匙”的服务理念	51
第二节 迎宾及行李服务管理	57
第三节 宾客接待礼仪	65
思考与练习	69
第四章 总台服务与管理	70
第一节 问讯服务	70
第二节 入住登记	76
第三节 宾客物品的寄存与保管	90
第四节 前台收银	91
思考与练习	101
第五章 前厅销售服务与管理	102
第一节 前厅的部际间沟通	102
第二节 房态的控制与房价	111
第三节 客房的销售及分配	121
思考与练习	125

第六章 前厅其他服务	126
第一节 总机服务	126
第二节 商务中心	130
第三节 宾客关系管理	132
第四节 宾客投诉处理	134
思考与练习	138
第七章 前厅的人员管理	140
第一节 人力资源的调配及管理	140
第二节 前厅员工培训	144
第三节 前厅员工的考核与评估	149
思考与练习	154
第八章 客史档案管理与质量控制	155
第一节 客史档案管理	155
第二节 前厅的质量控制	159
思考与练习	164

第一章 前厅概述



本章导读

酒店的前厅是宾客接触最多的地方,前厅的服务与管理水平直接影响到宾客对酒店的满意程度和对酒店的印象。前厅往往被认为是整个酒店的核心管理部门,不管在员工素质、前厅设置还是在管理手段上的要求都高于其他部门。因此,前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。本章是《前厅服务与管理》的基础知识章,重点要求学习者对前厅有一个基本的认识,包括前厅的地位、定义、主要任务,以及前厅的环境及设施等,为学习者今后逐渐胜任前厅的服务与管理工作打下良好的基础。

第一节 前厅的地位及主要作用

一、前厅的定义

酒店的前厅(Front Office Department),即总服务台,又被称为总台、前台等。前厅在酒店管理中有全面性、综合性和协调性的特征,它是酒店最重要的管理部门。前厅一般设在酒店的大堂内,主要负责销售酒店的产品(客房),并负责入住宾客的接待工作以及整个酒店的综合调度业务。所以,前厅是一个综合性的服务与业务部门。

酒店前厅的服务与管理工作貌似简单,但其中包含了很多专业性的业务知识。酒店前厅负责的主要工作简单阐述如下:客房预订服务、宾客入住登记、对客礼宾服务、客房状态控制、宾客账务结算与审核、总台综合性服务与管理、与酒店其他部门的沟通、客史档案管理等。

前厅的工作在很大程度上还涉及酒店外务部的业务活动。外务部包括酒店的大堂、前厅、客房、公共区域、娱乐项目、健身场所、中西餐厅、酒吧和商务服务中心,以及商店甚至酒店外观等一切对客服务、与宾客接触的部门。与外务部相对应的是酒店的内务部,内务部指的是不与宾客直接接触的其他部门,比如,酒店的人力资源部、财务部、工程维修部、洗衣房、库房、厨房以及数据业务中心等。外务部与内务部将酒店分成了两大部分,形成了酒店经营的幕前和幕后,或者说是经营和管理两块职能部门。但是,酒店的外务部工作不完全等同于前厅的服务与管理工作,它是包含了前厅的服务与管理工作在内的一个专业术语。

二、前厅在酒店管理中的地位

在酒店的各项业务部门中,前厅的地位是十分重要的。

1. 前厅是整个酒店业务的核心部门,同时也是酒店与宾客之间联络的桥梁

客房是酒店最主要的销售产品,前厅最主要的工作就是销售客房,并通过销售客房来带动酒店其他各个部门的经营活动,比如,餐厅、酒吧、娱乐、健身等。因此,前厅工作人员要积极、认真、主动地做好客房的预订业务,热情、周到地为入住酒店的宾客办理登记入住手续并安排好客房,有效地宣传并推销酒店的各种产品。同时,前厅还要及时、准确地将宾客情况、宾客来源、宾客需求以及宾客投诉等各种资料和信息通报给酒店其他有关部门,统一协调安排好整个酒店的对客服务工作,这样才能确保酒店整体服务工作的质量和效率。

另外,前厅作为宾客服务的核心部门,同时也是宾客与酒店之间联络的桥梁和纽带。前厅工作人员为宾客服务从宾客入住前的接受预订到接待其入住,直至宾客结账、建立客史档案等,前厅始终贯穿于宾客与酒店之间交易往来的整个过程,可以说前厅是酒店的形象代言人。

2. 前厅是酒店管理职能部门的最佳助手,同时也是整个酒店的信息采集中心

前厅作为酒店开展业务活动的核心部门,能采集到有关整个酒店的经营管理与发展改革的各种信息,并对这些信息和数据进行认真、仔细地分析和整理,每日或每周定期向酒店管理职能部门提供真实、可靠的反映酒店经营管理情况的数据及报表。前厅还必须定期向酒店管理职能部门提供参考意见,作为制定和调整酒店目前及今后经营、发展计划和策略的参考依据。

3. 前厅是酒店管理职能机构的代表,同时也是酒店整体形象的代言人

前厅作为酒店的“心脏”部门,在宾客心目中是酒店管理职能机构的代表。前厅贯穿于宾客与酒店之间交易往来的整个过程,可以说是酒店的形象代言人。宾客从开始预订到入住登记在前厅,离开酒店结账也在前厅,宾客在入住酒店后遇到困难寻求帮助或咨询问题找前厅,宾客在入住期间感到对酒店服务不满时投诉也找前厅。因此,前厅工作人员的言行举止都将会给宾客留下深刻的第一印象。第一印象非常重要,如果前厅工作人员能以热情、周到、礼貌的态度对待宾客,以熟练、专业的业务知识为宾客提供服务,以认真、耐心的心态来妥善处理宾客的投诉,专心地倾听他们对酒店的意见或建议,踏实、有效地帮助宾客解决遇到的琐碎问题。那么,宾客对酒店的其他服务也会感到舒心、放心和满意,以愉快的心情入住,以满意的心情离开,直到下一次欣然入住。

反之,如果宾客对前厅的印象不好,则对酒店的一切都会感到不满,这样的话,很可能因为一位宾客的不满而给酒店客源带来负面影响,甚至会在无形中大大减少酒店的客源。

4. 前厅对维护宾客人身财产安全及酒店财产安全起到了重要作用

前厅一般作为住店宾客和来访宾客进出酒店的主要通道,所以前厅工作人员还要管理好客房钥匙,寄存宾客的贵重物品,这在很大程度上能保证宾客的人身财产安全。同时,如果有人进入酒店进行违法犯罪活动,通常也要经过前厅,所以,前厅工作人员对来访宾客察言观色也很有必要。当然,察言观色时必须亲切和蔼,不应当怀着怀疑甚至是带着异样的目光,那样会引起大多数宾客的不满。

通过上述四点,我们可以得出结论:前厅服务是酒店服务系统中的重要组成部分,做好前厅的服务与管理是加强酒店经营管理的首要环节。



三、前厅的主要任务

通过学习前厅在酒店管理中的地位,我们了解到前厅承担着酒店的许多重要工作,那么,前厅在工作中的主要任务是什么呢?具体地讲,前厅担负着以下7项主要任务:

1. 销售客房及酒店的其他经营项目

从目前国内酒店业的状况来看,有相当数量的酒店的赢利都来自于前厅,前厅产生的利润占到整个酒店利润总额的50%以上。客房是酒店最主要的产品,所以,前厅的首要任务就是把客房销售出去。前厅推销出去的客房数量的比例及客房价格标准,直接影响到酒店的客房收入、入住人数的比例以及宾客消费水平的多少,同时间接地影响到酒店餐厅、酒吧、健身及KTV等其他经营项目的收入。

2. 正确地掌握并显示和控制房态(Room Status)

前厅在任何时候都必须掌握并正确显示酒店房间的各项状况——已住客房、离走客房、待打扫房、待销售房、已预订房等,为客房的销售和分配提供最切实、准确、可靠的依据。

3. 为宾客提供各项优质的前厅日常服务

前厅必须向宾客提供优质、专业的客房预订、来客登记、迎送、邮件、问讯、查询、电话、留言、行李、商务、委托代办、退房、结账等各项日常服务。

4. 综合组织协调各部门之间的对客服务

前厅要向各有关部门(如客房部、餐饮部、洗衣房等)下达各项业务沟通指令,协调各个部门之间在执行指令过程中遇到的各种问题,沟通和联络各个部门为宾客提供优质的服务。

5. 保存及整理各项业务资料

前厅应当随时保存最完整、最准确的资料,比如宾客预订资料、入住登记资料等,并按照资料的重要程度和实效性随时或定期对资料进行记录、统计、分析、预测、整理和保存。

6. 建立客房账务单据

前厅的另一项重要任务是建立客账。宾客的账单可以在宾客预订客房时候建立(如记入订金或预付款项),也可以在宾客办理入住登记手续时建立。建立客账是为了记录宾客与酒店间的财务关系,以保证酒店及时而准确地得到营业收入信息。

7. 建立和完善宾客历史档案(Guest History)

前厅还应建立和完善建立客史档案。目前,国内外大部分酒店都为入住酒店一次以上的零星散客建立客史档案,即按宾客姓名字母或入住日期为顺序排列,记录相关内容。宾客历史档案的建立和完善有利于酒店对客源等重要信息进行采集。

第二节 前厅的设置特点及环境

一、酒店大堂的特点

酒店大堂(Lobby)是前厅所在地,也是宾客办理入住登记手续、问讯、咨询、休息、会客和结账的地方,它是宾客进入酒店后的第一接触点。酒店大堂的装潢必须以宽敞的空间、华丽而有创意的构造来营造出一种能感染客人的气氛,并给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。酒店大堂的布置应该符合下列特点:

- ① 要根据酒店规模的大小设计气派相当的人口。
- ② 大堂要宽敞舒适,其建筑面积应与整个酒店的接待能力相适应,大小应与酒店的客房间数成一定比例,约为 $0.4 \sim 0.8\text{m}^2$ /间,即每间客房应在大堂占有 $0.4 \sim 0.8\text{m}^2$ 的面积。
- ③ 大堂必须要有一定的高度,从而使人不会感到压抑。目前很多酒店采用的是天井式设计,这种设计的特点是采光良好。
- ④ 整体布局要合理,装饰以凸显华丽为主。
- ⑤ 位于大堂的各种提示牌要显而易见。
- ⑥ 空气清新,空调的温度要适宜,不能让人感到冷热不适。
- ⑦ 灯光柔和,微弱和刺眼的灯光都会让人感觉不舒服。
- ⑧ 背景音乐适宜,最好播放各种轻音乐、民族音乐等,音量要适中。
- ⑨ 地面美观,最好是大理石或优质的木地板,这样既豪华美观,又便于清洁打扫,不能有卫生死角。
- ⑩ 有良好的隔音效果,使宾客在前厅咨询或办理业务时不受影响。
- ⑪ 星级酒店还要有能够显示世界主要客源国(或城市)时间的时钟。

大堂的设计要利用一切建筑或装饰手段,创造一个亲切适宜、华丽静谧、赏心悦目、有文化底蕴、有现代气息、主题突出、功能合理、方便快捷的空间。大堂的设计要特别注意以下两点:

第一,不要盲目追求空间的气派、宏伟,要有自身的特色。

第二,大堂装潢要强化文化氛围,只有具备文化底蕴的设计才能独树一帜。

二、前厅设计的原则

前厅的装饰、布置要有自身独特的特点,它需要在一定程度上体现酒店的级别、特点及管理水平,前厅的设计还必须对宾客具有一定的吸引力。因而在设计酒店前厅时一定要谨慎,把握好细节。

1. 经济性

大堂是酒店客流量最大的地方,因此,许多酒店都在大堂内设置了促销、产品展示等营利设施。所以,前厅的设计则要尽量少占用大堂空间。

2. 明显性

前厅位置应该是明显的,也就是前厅的可见度要强。宾客一进入酒店就能看到前厅的位置,同时前厅的员工也要能够看到从酒店大堂出入的过往宾客。如果一家酒店的前厅不易让



宾客看到,那么它的设计是相当失败的。另外,前厅的明显性原则还包括了各个业务处的中英文明确标示。

3. 美观性

前厅不但要准确、高效地完成宾客入住酒店的登记手续,而且要能够给宾客留下深刻的印象。所以,前厅的布局、灯光、色彩以及气氛相对于大堂来说必须要突出而协调。

4. 效益性

前厅的设计还应注意各项工作环节的衔接,以确保前台接待人员工作效率的提高,这样有利于节省宾客的时间与体力。现在绝大多数酒店的前厅都是以“客房控制架”为中心进行设计的。这种方法最利于提高前厅工作的效率,对于接待工作有很大的帮助。

5. 安全性

前厅的设置要遵循安全性的原则。一方面,前厅的设计必须确保收银台的安全,预防损害酒店现金和账务收入的事情发生;另一方面,前厅的设计要能够为宾客资料保密,不能让宾客轻易地得知其他宾客的情况。所以,酒店的前台设计一般以背面为墙或者有遮挡物的直线形、半圆形为主,而圆形的四面通透形较少。

6. 方便性

酒店前厅的各项设施应以实用、方便为原则,以利于提高工作效率。在酒店大堂的各个通道、玻璃幕墙、台阶、障碍及高低不平处都应设置有明显的图形或者文字标志以提醒宾客注意,这样既方便了宾客,同时也减少了问询处的工作量,更对保证宾客的人身安全(特别是老人、小孩、孕妇及残疾人)起到重要作用。

三、酒店前厅的布局及设施

1. 酒店大门

酒店的大门通常由正门和边门组成,大门的外观设计要新颖并有特色,能对宾客有一定的吸引力。现在酒店一般都采用玻璃门作为正门。酒店的玻璃门要选用强度、厚度、颜色适当的玻璃来制作,安装要牢固,避免玻璃落下碰伤宾客的事件发生。玻璃门上要有醒目的中英文及图形标志提示,酒店的店名、店徽及星级标志要美观、大方、醒目,不容易被来往的车辆挡住。

一般来说,酒店的正门都是双开的,这样既方便宾客的出入,又方便门童为宾客提供开门服务,也有许多酒店根据客流量的大小在正门两边各增开了一两扇边门,这样能方便团队宾客的行李出入酒店。有些酒店使用的是双道门,即两道门之间有一定间距,内道门开时则外道门关,外道门开时则内道门关。另外,使用感应旋转门为正门的酒店,对感应旋转门的性能应定期检查,看螺丝是否牢固,以防夹伤宾客。为安全起见,一般酒店的正门在夜间处于关闭状态,而只留边门让宾客出入。

大型酒店大门前的空地通常设置有旗杆,一般为3根,分别用来挂国旗、酒店的店旗和在酒店下榻的各国国家元首所在国的国旗。酒店的大门前应能够供宾客上下车的宽阔空间及倒车道、停车场,让宾客上下车方便、安全。正门外还需留出足够的空间用来暂时摆放团队宾客的行李。有的酒店在正门前还设计了小花园和喷泉,以给宾客留下良好的印象。正门前台阶旁还要设立专供残疾宾客轮椅出入酒店的坡道,以方便残疾宾客出入酒店,这也体现了酒店

的人性化服务。

2. 公众活动区域

无论怎样充分利用大堂空间,都要留有足够的空间供宾客活动,而且前厅的风格、面积必须与酒店的规模和星级相适应。

3. 公共设施

前厅应具有齐备的公用电话等公共设施,较高档的酒店还应配备供宾客查询酒店相关介绍、服务指南、服务设施位置显示及时间等信息的电脑。

4. 柜台

大堂内通常有多个服务柜台,柜台的布置必须与前厅的总体风格协调一致,必须符合服务方便、快捷的原则要求。

5. 洗手间及衣帽间

大堂内应设有有用中英文文字及图形标志的洗手间,洗手间要宽敞,光线适宜,各种用品如香皂、手纸、干手器、小毛巾、面巾纸、擦鞋机等要齐全,洗手间应干净无异味。

6. 其他

前厅内使用的鲜花、盆景等绿化设施以及雕塑、壁画、挂毯等物品应精心挑选和布置。另外,前厅的绿化植物应该尽量使用真正的花木,尽量避免使用塑胶等仿制品。客用电梯、酒店员工电梯及行李专用电梯应分别设立。

四、前厅的环境

1. 光线

前厅要有适宜的光线,使员工能在适当的光照下工作,并使宾客在良好的光线下活动。前厅内最好通入一定数量的自然光线,同时配备类型、层次各不相同的灯光,以保证良好的照明效果。例如,宾客在日照很强烈的中午从大门外进入大厅,是从光线明亮处进入到光线昏暗处,如果这个过程没有过渡,宾客就会感到不适应。所以,灯光的强弱变化应有层次,逐步进行。要使每位宾客的眼睛都能逐步适应光线明暗的变化,可采用不同亮度、不同层次、不同照明方式的灯光,并配合自然光线达到上述要求。

2. 色彩

前厅环境的氛围直接受到前厅色彩的影响。前厅内宾客主要活动区域的吊灯、墙面、地面等都以暖色系为主,以烘托出酒店的品位和豪华热烈的气氛。而在宾客休息区附近色调就应略冷一些,让人有一种宁静、祥和的心境,创造出前厅特有的安静、轻松的气氛。

3. 温度与通风度

前厅的温度要适当,一般酒店通过空调都可以把大厅的温度维持在 $22^{\circ}\text{C} \sim 24^{\circ}\text{C}$,这样的温度就比较适宜了。

前厅宾客比较集中,人员来往活动频繁、密度大、耗氧量大,如果通风稍有不畅,就会使宾客觉得沉闷,有压抑感。此时应使用性能良好的通风设备或者空气清新剂等来改善大厅内的空气质量。



4. 声音

大堂内一般声源多、音量大。如果前厅噪音过于集中就会使员工烦躁不安,容易出错,易于激动和争吵,降低效率。所以在设计前厅时,必须考虑使用隔音板等材料来降低噪音。另外,酒店员工在工作交谈时,声音要尽量地轻些,必要时可以使用一些肢体语言来代替说话进行沟通(如用手势招呼远处的同事等)。此外,工作人员要尽量提高工作效率,避免宾客在高峰期内长久地滞留在大厅,破坏大厅安静的气氛。

第三节 前厅的机构设置及工作职责

一、前厅的机构设置原则

前厅的机构设置并非是一成不变的,它要根据酒店的规模、档次以及经营的策略,从实际出发,灵活掌握。但是如下三项原则是酒店设置前厅机构时必须遵循的:

① 合理组织。前厅的机构设置要根据酒店的档次、规模大小、经营策略、管理方式而定,合理使用和配备人员。

② 明确分工。明确各级别、各岗位的工作职责,做到分工不重复、不留空白岗位、直线领导、明确指挥,保证传达的指令高效执行。

③ 配合协作。建立完整的工作流程和各班组的工作交接体系,便于各部门、各个岗位之间能够充分配合与协作。

二、前厅的主要机构设置

前厅各个岗位的员工素质高低直接决定了前厅的服务质量。前厅通常设有接待员、行李员、门童、问讯员、订房员、商务楼层接待员、话务员、商务中心文员、委托代办员、订票员等工作岗位。大型酒店前厅会设立上述工种中的6~10个岗位,中型酒店前厅一般设立4~7个,小型酒店前厅一般设立3~5个。中、小型酒店根据自身的特点,也会把前厅收银员、商场服务员、大厅保洁员划归前厅管理。另外,在有的酒店,大堂副理、“金钥匙”、宾客关系主任也归属于前厅管理。

1. 大型酒店前厅的组织机构

前厅收银员在一般的大中型酒店里都隶属于财务部,但是有很多酒店正在尝试把收银员与前厅接待员合并为一个工种并隶属于前厅,这样能在人力资源的优化配备上起到积极的作用。大堂副理一般是主管级或领班级的员工,在有的酒店里,大堂副理都是直属于总经理室或由分管经理管辖,而大型酒店的大堂副理一般设3人以上,其中1人负责管理其他的几个大堂副理,我们通常称此人为大堂经理。有的酒店还设立宾客关系主任(Guest Relation Officer),这个职位一般取代了大堂副理,在这种情况下,大堂经理就成为了高级宾客关系主任(Senior Guest Relation Officer)。还有很多大型酒店的前厅设立了专职的订票员,也有的酒店直接由民航、铁路等客运交通部门的驻店代办人员担任此工作。此外,在前厅设立服务点的非酒店下属机构有旅行社机构、银行业务机构、邮政业务机构、民航及其他交通部门的派驻机构等。大型酒店前厅的典型组织机构如图1-1所示。

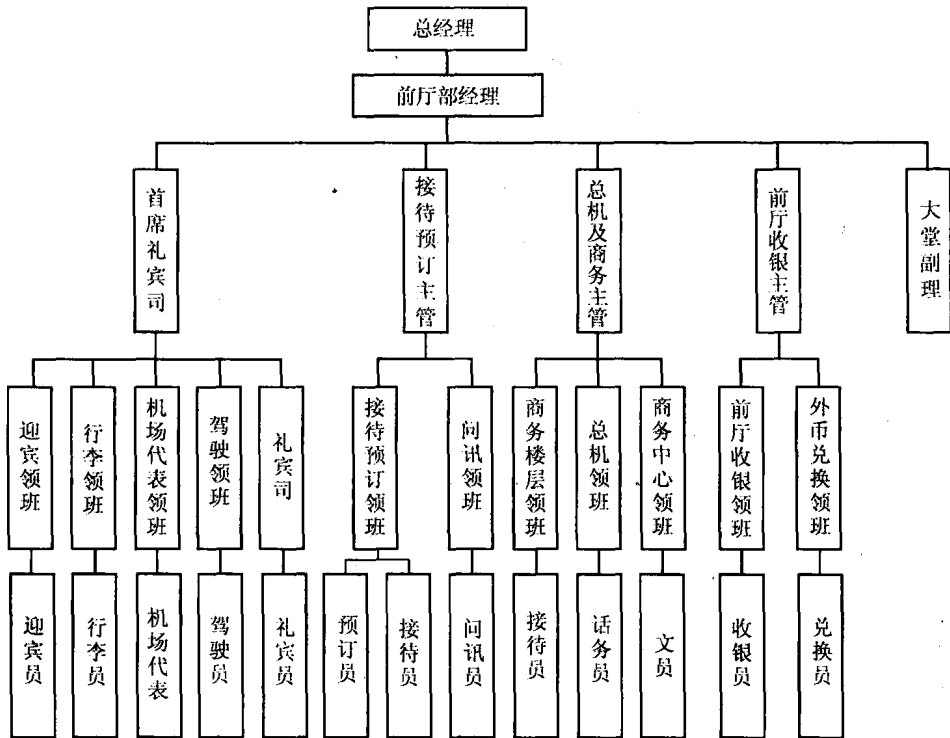


图 1-1 大型酒店前厅的典型组织机构

2. 中型酒店前厅的组织机构

一般中型酒店前厅的组织机构通常在部门经理之下、服务员之上只设主管或领班一级，直线领导整个前厅。中型酒店前厅的典型组织机构如图 1-2 所示。

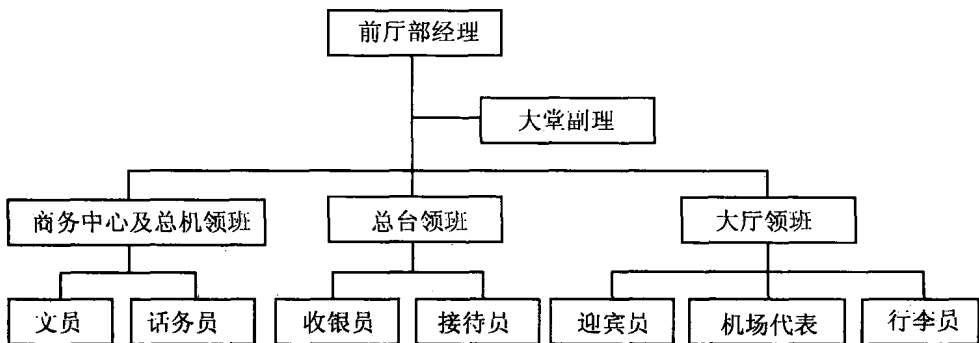


图 1-2 中型酒店前厅的典型组织机构

3. 小型酒店前厅的组织机构

小型酒店指的是拥有 300 间以下客房的酒店。部分小型酒店不设前厅，由客房部的经理直接管理总服务台。另外，也有些酒店把前厅与公关部或销售部合并为一个部门。小型酒店前厅或总服务台的工作人员，要尽可能地身兼数职。这样，一方面可以提高工作效率，有效地优化人力资源配备；另一方面也可以使工作富有挑战性，使员工能够胜任多项工作。小型酒店



前厅的典型组织机构如图 1-3 所示。

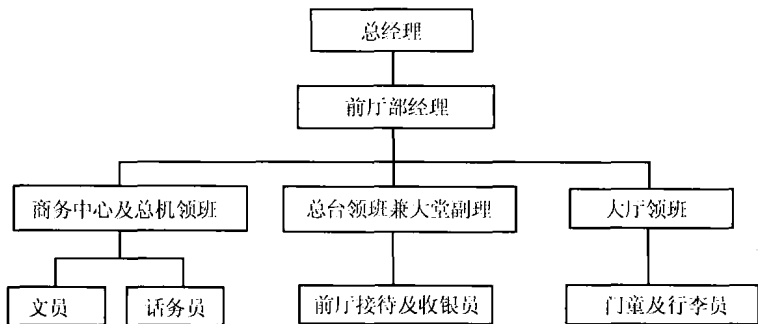


图 1-3 小型酒店前厅的典型组织机构

从酒店业目前的发展状况来看,前厅的人员配备趋于少而精,岗位也在逐渐减少。例如,拥有 100 间客房以下的酒店,前厅的工作人员数量(含经理等所有前厅人员)与客房数的比例为 1:4 ~ 1:9;拥有 100 ~ 300 间客房的三星级酒店,前厅的工作人员数量(含经理等所有前厅人员)与客房数的比例为 1:5 ~ 1:10;拥有 300 间以上客房的大型酒店,前厅工作人员数量(含经理等所有前厅人员)与客房数的比例为 1:6 ~ 1:12。有的酒店还会根据各岗位的具体情况使用一些兼职人员和实习生。

总而言之,机构设置合理的前厅,能快捷、准确地完成各项工作,并能有效避免员工忙不过来或工作量不足的现象。在使宾客满意的基础上,前厅的服务效率将会进一步提高,前厅工作人员的待遇也会随之提高,流失率就会降低。

案例分析

某三星级酒店拥有 250 间客房,它的位置在距离市中心约 60 公里的一处风景秀丽的度假区,客源结构为:散客占 50%,会议占 30%,旅游团体占 20%。

1. 该酒店的人事部核定前厅的工作人员应为多少人?(其中不包括前厅经理、商务中心人员、票务中心人员和前厅收银员)

2. 假如你作为该酒店的前厅经理,你将怎样安排前厅的组织机构以及各岗位员工的工作时间和班次?

【点评】

前厅岗位和机构的设置必须遵循一定的原则。目的是为了更方便顾客需要,提高员工整体工作效率。

三、前厅工作人员的基本素质及要求

前厅工作人员是酒店形象的代言人,同时也是酒店各部门中素质要求最高的人员。前厅工作人员身兼酒店的公关员、推销员、调解员、信息员、资料员以及监督员等数个职位。酒店经营的成败、宾客对酒店的印象等往往取决于前厅工作人员的素质。酒店应该选拔素质最高的员工在前厅工作,前厅工作人员也应该具备较高的素质。前厅工作人员的素质要求包括如下几个方面:

1. 仪态、仪表

前厅工作人员不仅衣着必须整洁、大方,讲究礼仪、礼貌,面带微笑、主动热情、彬彬有礼地接待宾客,而且头脑反应要灵敏,表情要自然,记忆要准确,另外要注意宾客的动作,留意宾客的神情,掌握宾客的心理。很多酒店都有这样的规定:前厅工作人员在上岗前要洗头;男士要剪指甲和鼻毛,保证不留胡须;女士要化朴素优雅的淡妆,不得使用有颜色的指甲油及味道过浓的香水等。

前厅工作人员的仪表、仪态直接影响到酒店的形象,关系到酒店服务的质量和宾客的心理活动,甚至还会影响到酒店的经济效益。换句话说,前厅工作人员首先要在仪表、仪态上给宾客留下良好的印象,从而让宾客觉得自己受到了尊重,感到能入住这样的酒店是一种享受。

2. 语言

前厅工作人员不但要有良好的仪容、仪表,而且还必须具备令人愉快的声调、优美的语言、恰当的言谈以及灵活的语言技巧。这样,前厅的服务才会显示出生机与活力。另外,前厅工作人员必须掌握一两门外语的基本会话,做到发音标准,表达准确。

3. 行为举止

前厅工作人员要尽量避免或克服不好的习惯动作。比如,在工作场所内不要吸烟、嚼口香糖、吃零食、大声叫喊、指手画脚、勾肩搭背等,应该做到站立姿势标准、行为规范、举止优雅大方。

4. 业务能力

前厅工作人员必须能够准确、熟练地按照规范流程完成自身工作。任何程序的操作失误都可能给酒店带来不必要的经济损失,更重要的是这样的行为将会破坏宾客对酒店的总体印象。

5. 应变能力

应变能力是前厅工作人员必须具备的一项服务技能。在任何情况下,前厅工作人员都要学会沉着冷静、灵活多变地处理好每项突发事件。因为宾客有的来自全国各地,有的来自异国他乡,不同的知识修养以及不同的生活习惯都会有不同的需求和表现。而且酒店在经营管理过程中还会出现失窃、失火或者账目不清等突发情况,前厅工作人员只有具备一定的应变能力,才能将这些特殊问题妥善地处理好。

6. 知识面

前厅工作人员在对客服务过程中经常会碰到宾客提出的各种问题,这些问题除了酒店的相关介绍外,有时还会涉及政治、经济贸易、旅游名胜、民族风俗、当地文化等,前厅工作人员只有具备了相当的业务技能和丰富的知识,才能回答出宾客提出的各种问题,为宾客提供准确而详实的信息。当然,这并不是要求前厅工作人员必须是万能的,对回答不出来的一些古怪问题可以诚恳地向宾客说明并道歉,这也能显示出前厅工作人员的礼貌和诚意。

7. 诚实度

前厅工作人员必须具备较高的诚信度。特别是在涉及出纳业务及外币兑换业务时,前厅工作人员一定要严格遵守工作纪律,不能出现徇私舞弊、损公利己的情况。在接待宾客的过程中,对宾客的优惠一定要符合酒店规定的条件,不能借工作之便私自开后门。这一素质在酒店