

现代饭店前厅部服务与管理

广东旅游出版社





XIANDAI
FANDIAN

现代饭店前厅部服务与管理

刘伟 著

广东旅游出版社

现代饭店前厅部服务与管理

刘 伟 著

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编:510600)

广东省农垦总局印刷厂印刷

(广州市沙河东莞庄路)

850 × 1168 毫米 32 开 13 印张 283 千字

2001 年 8 月第 1 版第 5 次印刷

印数:27201 - 30200 册

ISBN 7 - 80521 - 915 - X

F·120 定价:19.50 元

前 言

酒店前厅部被称为酒店的“大脑”和“中枢神经”，在酒店的经营管理中起着极其重要的作用。因此，做好前厅部的服务和管理工作具有重要意义。

与已出版的同类著作相比，本书具有以下特点：

1. 内容新颖、全面、系统。涉及前厅部服务和管理工作的各个领域。

2. 突出前厅部管理的内容。近年来，虽然也出版了一些有关前厅部运作的书籍，但大多偏重于服务，有关前厅部管理的内容则论述较少。本书在论述前厅部服务的基础上，力图突出前厅部管理的内容（包括前厅部人事管理），并对一些管理问题作了有益的探讨。因而，适合于用作旅游酒店管理专业大、中专教材，同时，也可作为酒店前厅部管理人员的培训和自学用书。

3. 增加案例。本书使用了大量案例，以求理论联系实际，增强可读性，同时，给读者留下深刻印象。

本书在编写过程中，参考了国内外有关论著和最新研究成果，在此向有关作者表示感谢。

由于本人水平有限，书中难免存在一些缺点和错误。敬请读者不吝指正。

作者

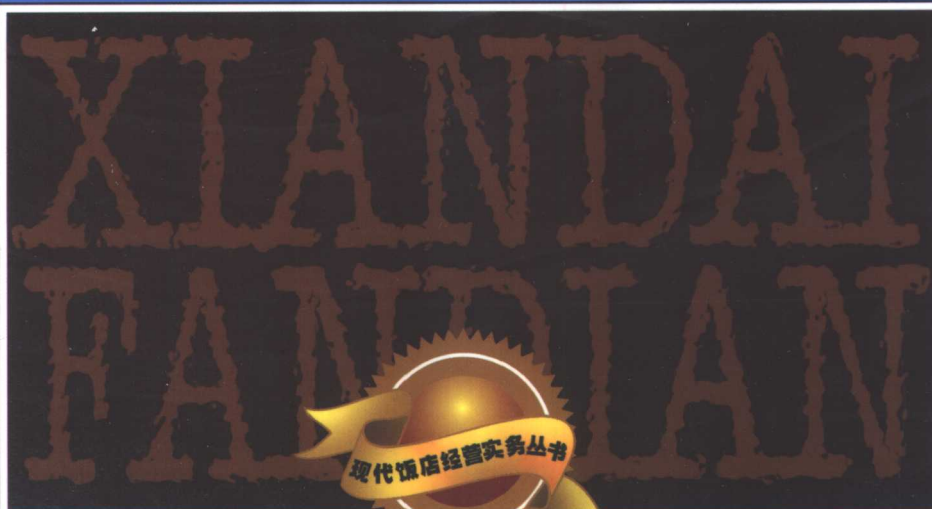
1998年5月2日于广州

作者简介



刘伟(男)副教授,硕士(研究方向:旅游及酒店管理),生于1963年10月1日。先后毕业和就读于杭州大学旅游系(学士)、西北大学旅游系(硕士)、南开大学、中山大学。多年来一直从事旅游酒店管理的研究和教学工作。先后出版了一批专著、译著和教材:《HCM国际酒店管理模式》,总编审及副主编(改革出版社1997.1);《旅游饭店现代化管理》,主编(西北大学出版社,1991.6);《旅游学概论》,主编之一(西北大学出版社,1993.9);《旅游学辞典》,参编(陕西人民出版社,1988.6);《发展中国家宏观经济学》,译著(商务印书馆1990.12)。此外,还在包括《Tourism Management》在内的国内、外著名学术刊物上发表论文近50篇。

本人曾在中外合资酒店管理公司、酒店、中西餐馆、酒吧等担任高级管理人员,并先后担任国内多家酒店的管理顾问。



现代饭店前厅部服务与管理

XIANDAIFANDIANQIANTINGBUFUWUYUGUANLI

前厅部概述，前厅部管理人员的职责与素质要求，预订的方式与种类，前厅服务，总台接待，总台销售管理，总台住处管理，商务楼层，宾客关系管理，房价管理等，内容详尽，实用性强，是饭店类书籍的又一本代表作。

责任编辑：胡开祥 封面设计：郭炜 责任技编：许佳

ISBN 7-80521-915-X



9 787805 219158 >

ISBN7-80521-915-X
F·120 定价：19.50 元

目 录

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的地位作用及主要任务	(2)
一、前厅部的地位和作用	(2)
二、前厅部的主要任务	(4)
第二节 前厅部的组织机构	(5)
一、前厅部组织机构设置的原则	(5)
二、前厅部组织机构图	(6)
三、前厅部各班组的职能	(9)
第三节 大堂与总台	(11)
一、大堂	(11)
二、总服务台	(12)
三、总台员工的素质要求及注意事项	(14)
第四节 前厅部员工仪表仪容与礼貌礼节	(19)
一、仪表仪容	(19)
二、礼貌礼节	(21)

三、言谈规范	(22)
四、举止规范	(24)

第二章 前厅部管理人员的职责与素质要求

第一节 前厅部管理人员的职责 (28)

一、前厅部经理的职责	(28)
二、前厅部副经理的职责	(30)
三、前台主管的职责	(31)
四、前台领班的职责	(31)

第二节 前厅部管理人员的素质 (33)

一、前厅部管理人员的基本素质	(33)
二、前厅部管理人员的特殊要求	(34)

第三章 预订的方式与种类

第一节 预订的方式与种类..... (38)

一、预订的方式	(38)
---------------	------

二、预订的种类	(44)
第二节 国际酒店收费方式	(46)
一、欧洲式	(46)
二、美国式	(46)
三、修正美式	(47)
四、欧洲大陆式	(47)
五、百慕大式	(47)
第三节 预订的受理	(47)
一、接受预订	(47)
二、确认预订	(50)
三、拒绝预订	(51)
四、核对预订	(52)
五、预订的取消	(53)
六、预订的变更	(54)
七、超额预订	(55)
八、预订员注意事项	(58)

第四章 前厅服务

第一节 门童	(60)
一、门童	(60)
二、门童的职责	(61)
第二节 行李员	(63)
一、岗位职责	(64)
二、工作要求	(65)
三、行李服务的程序与标准	(66)
四、行李的寄存和提取	(72)
第三节 “金钥匙”	(74)
一、“金钥匙”	(75)
二、“金钥匙”的岗位职责	(76)
三、“金钥匙”的素质要求	(78)
四、“金钥匙”在中国的兴起和发展	(79)
第四节 总机房服务与管理	(80)
一、总机房员工岗位职责	(80)

二、总机房员工的素质要求	(82)
三、话务服务的基本要求	(83)
四、总机服务项目、工作程序和规范	(85)
第五节 商务中心	(90)
一、商务中心员工的岗位职责	(90)
二、商务中心员工的素质要求	(92)
三、商务中心工作程序及要求	(93)

第五章 总台接待

第一节 住宿登记	(98)
一、顾客的选择	(98)
二、住宿登记	(99)
三、总台接待中常见问题的处理	(110)
第二节 客房分配	(112)
一、排房的顺序	(112)
二、排房艺术	(113)

第三节 换房与更改离店日期	(114)
一、房间的调换	(114)
二、离店日期的变更	(116)
第四节 问讯服务	(117)
一、问讯	(118)
二、留言	(119)
三、邮件的处理	(122)
第五节 贵重物品保管	(126)
一、保管箱的启用	(127)
二、中途开箱	(129)
三、保管箱的退箱	(130)
四、保管箱钥匙遗失的处理	(130)
五、客人贵重物品丢失的处理	(130)
第六节 结帐业务	(132)
一、结帐程序	(132)
二、一些特殊情况的处理	(137)

第七节 夜间核帐	(138)
一、核帐员的岗位职责	(139)
二、夜间核帐的工作程序	(139)
三、核查收款报表时的注意事项	(141)

第六章 总台销售管理

第一节 客房状态的控制	(144)
一、客房状态	(144)
二、房态的控制	(145)
第二节 总台销售艺术与技巧	(150)
一、表现出良好的职业素质	(150)
二、把握客人的特点	(150)
三、销售客房, 而非销售价格	(151)
四、从高到低报价	(151)
五、选择适当的报价方式	(152)
六、注意语言艺术	(152)

七、客人犹豫不决时，要多提建议，直到带领客人 进客房参观·····	(153)
八、利益引诱法·····	(153)
第三节 防止客人逃帐技术 ·····	(154)
一、收取预订金·····	(154)
二、收预付款·····	(154)
三、对持信用卡的客人，提前向银行要授权·····	(155)
四、制定合理的信用政策·····	(155)
五、建立详细的客户档案·····	(155)
六、从客人行李多少、是否列入黑名单等发现疑点， 决定是否收留·····	(155)
七、加强催收帐款的力度·····	(156)
八、与楼层配合，对可疑宾客密切注意其动向·····	(157)
九、不断总结经验教训·····	(157)

第七章 总台信息管理

第一节 客情预测表的传递	(160)
一、近期预测	(160)
二、每周预测	(160)
三、翌日抵店客人预测	(161)
第二节 有关报表的制作	(164)
一、表格的设计	(164)
二、前厅部常用报表的制作	(165)
三、总台夜班的其它职责	(178)
第三节 前厅部与其它部门的信息沟通	(180)
一、前厅部与有关部门之间的信息沟通	(181)
二、信息沟通的主要障碍及纠正方法	(187)
第四节 前厅部文件档案管理	(188)
一、文档管理的原则	(188)
二、文档管理的步骤	(189)

第八章 商务楼层

第一节 商务楼层员工的岗位职责与素质

要求 (192)

一、素质要求 (192)

二、岗位职责 (193)

第二节 商务楼层的工作程序 (196)

一、商务楼层日常工作流程 (196)

二、商务楼层具体服务程序 (197)

第九章 宾客关系管理

第一节 大堂副理 (204)

一、大堂副理的素质要求 (205)

二、大堂副理的岗位职责 (205)

三、大堂副理的工作程序 (206)

第二节 宾客关系主任 (213)

第三节 建立良好的宾客关系 (214)

一、正确认识客人	(214)
二、掌握客人对酒店产品的需求心理	(216)
三、掌握与客人的沟通技巧	(217)
第三节 客人投诉的处理	(219)
一、投诉的产生	(220)
二、对客人投诉的认识	(221)
三、处理客人投诉的程序和方法	(222)
四、投诉的统计分析	(228)
第四节 客史档案的建立	(230)
一、建立客史档案的意义	(230)
二、客史档案的内容	(232)
三、客史档案的建立	(234)

第十章 房价管理

第一节 客房价格的构成与种类	(238)
一、确定房价的基础	(238)