

酒店前厅服务与管理

Front Desk Service and Administration

廖献恺 主编



中国商业出版社

Xaj32102

97
F719
283
2

酒店前厅服务与管理

廖献恺 主编



3 0078 7766 9



中国商业出版社

C

173691

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅服务与管理/廖献恺编著

—北京:中国商业出版社,1994.6

(酒店管理专业)

ISBN 7-5044-2527-3

I. 酒… I. 廖… III. 饭店—商业管理 N. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 05568 号

责任编辑:马世义 李 焯

责任校对:李 焯 陈云峰

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

广东省农垦印刷厂排版

河南彩光印刷厂印刷

1994年8月第1版 1994年8月第1次印刷

787×1092毫米 32开 5.625印张 110千字

印数:1—10000册 定价:4.50元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

推荐说明

随着我国社会主义市场经济体制的建立,改革开放政策的深化和人民生活水平的日益提高,必将极大推动我国旅游服务业的迅速发展。作为旅游服务业三大支柱之一的酒店业也会得到高速发展,为适应我国第三产业发展的新形势,提高我国酒店经营管理水平和服务质量。全国酒店管理系列教材编委会,根据培养中等(中级)酒店经营管理人才规格和要求,满足各地业务技术岗位培训的需要,组织有关专家、学者、教师编写了《酒店经营与管理》、《酒店前厅服务与管理》、《酒店餐饮服务与管理》、《酒店客房服务与管理》、《酒店公关关系学》、《酒店服务心理学》、《酒店财务会计》、《酒店微机应用》、《酒店实用英语》、《酒店烹饪技术》、《酒店实用美学》、《酒店实用法规》、《酒店设备管理》共十三本教材,这套教材总结了国内外著名酒店经营管理的先进经验,反映了最新酒店管理理论的研究成果,内容简明、实用,操作性、科学性强。体系较为完善,取材具有一定的代表性。经我可组织有关专家认定,特向各地大中专院校和社会各界推荐,这套教材可作为大中专酒店管理、餐旅管理、饭店管理、旅游服务等专业的试用教材,也作为广大在职经营管理人员业务技术岗位培训教材,还作为广大在职职工自学读物。

《酒店前厅服务与管理》是酒店管理系列教材之一,本书由廖献恺主编,参加本书编写人员有黄林元(第五、七章)、

倪志群、廖献恺（第六、八章），最后由廖献恺审阅定稿。

在编写过程中得到许多学校、单位领导和教师的大力支持，在此一并致谢。由于编写时间仓促、水平有限，缺点疏漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修改完善。

国内贸易部教育司
一九九四年八月三日

目 录

第一章 酒店前厅概述	(1)
第一节 前厅的含义与职能.....	(1)
第二节 前厅机构与工种.....	(3)
第三节 前厅服务流程和环境气氛.....	(11)
第四节 前厅部在酒店服务管理中的地位作用 ..	(14)
第二章 客户预订服务	(17)
第一节 客房预订服务的基本概念和要求	(17)
第二节 客房预订的分类	(19)
第三节 客房的种类和计价方式	(22)
第四节 客房预订业务	(26)
第五节 客房预订需用表格、文件和专用设备 ..	(31)
第三章 接待客人下榻服务	(41)
第一节 接待客人下榻服务基本要求	(41)
第二节 宾客迎接服务	(44)
第三节 办理客人入住登记手续	(49)
第四节 客房状况显示	(55)
第四章 客人下榻期间的系列服务	(66)
第一节 系列服务的必要性	(66)
第二节 问讯与代办服务	(69)
第三节 电话总机与大厅日常服务	(78)
第五章 客人离店结帐送往服务	(84)
第一节 离店服务的总体要求	(84)

第二节	客人离店手续	(85)
第三节	送客服务及客人离店后工作	(98)
第六章	前厅业务管理	(102)
第一节	前厅服务质量管理	(102)
第二节	前厅对客服务的沟通与协调	(112)
第三节	客人投诉处理	(118)
第四节	建立客史档案	(120)
第七章	前厅报表	(125)
第八章	前厅员工管理	(145)
第一节	前厅员工的基本素质与选择	(145)
第二节	前厅员工的业务培训	(148)
第三节	员工纪律	(151)
第四节	员工奖惩条例	(155)
第五节	前厅员工的考核	(159)

第一章 酒店前厅概述

第一节 前厅的含义与职能

一、前厅的含义

前厅是指以酒店房口系统为中心，包括酒店大门、大堂、总服务台在内的酒店服务与管理的单元。其机构一般称前厅部。前厅处于酒店建筑物的前沿，是宾客进出酒店的汇集场所，也是酒店对客服务最先开始和最后完成的场所，又是客人对酒店产生第一印象和最终印象的地方。人们常把前厅称作是酒店的门面和橱窗。前厅它在酒店的服务、管理运转中是极为重要的部门。

对前厅的叫法并不统一，有的称前厅，是取其业务处于前沿，位置也处于前沿；有的称大堂，是取其机构设在大堂；有的称总台，是取其服务和管理带有综合性和全局性。无论酒店规模大小，级别高低，前厅的职能大致相同，称谓不一，是因各取其某一特征而已，无关本质。称前厅部，既含业务特征，也含位置特征，顾名思义，应该说是比较确切的。

二、前厅部的基本职能

前厅部负责很多事务，它在酒店服务管理中担当重要角色。概括说来，前厅部的职能，有如下七个基本方面：

1、客房销售。客房是酒店的主要商品，房租收入是酒店收入的主要来源，客房销售状况，对酒店经营好坏至关重要。

客房销售包括如下内容：

(1) 接受客房预订。包括客人直接来前厅部预订，以及由销售部、公关部所联系客人的预订。

(2) 接待临时散客。是指对没有通过预订，而临时上门投宿的客人的接待。临时散客，对于中低档酒店来说，这部分销售比例很大，对高档酒店来说，比例相对要小。总的来说，接待临时散客，是客房销售的重要方面。

(3) 办理客人入住登记手续。办理入住登记手续，需向住店客人索取一定个人资料，包括客人职业、旅行流向等。这是客房销售的一大特点，是客房销售不能缺少的内容。

(4) 按房定价。向客人介绍房间；让客人选定，按酒店确定的价格政策，确定客房价格。

2、控制客房状况。为能顺利销售客房，前厅部预订部门、开房部门任何时候都要掌握客房状况，建立两种客房状况显示系统，即客房预订状况显示系统和客房现状显示系统，以反映客房处于被预订、住客、走客、待整理、待售、维修等状况。客房预订状况显示系统，是显示 24 小时以后的客房状况，供预订业务人员使用；客房现状显示系统，是反映 24 小时以内客房状况，供开房业务人员使用。

3、向客人提供信息服务。客人一般都是来自异国他乡，初来乍到，人地生疏，很需要下榻的酒店能为他提供必要的信息和帮助，如酒店内部的服务设施、服务时间、服务收费，以及酒店所在地（甚至所在国）有关旅游景点、商务关系、交通状况、饮食特色等方面的信息。

4、协调对客服务。对客服务是多方面的，包括住、食、办事、玩乐、行走等，为客人提供服务也是多部门的工作。前

厅是接待客人的地方，也是客人提出服务要求，或对服务不满来投诉的场所。因此，前厅部职能之一，便是根据客人的要求，跨部门沟通、协调对客服务。

5、建立客帐。即客人提供必要证明，经过查验，可给客人的住店房租或在酒店营业点签单赊帐。这样即有利于方便客人消费，减少支付款的麻烦，也有利于酒店多做生意。前厅部的责任是查验客人的信用证明，建立正确的客帐，记录和监视客人与酒店的财务关系。

6、结帐送客。客人离店，前厅帐务人员要提前检查帐单，不漏、不错，正确计算，并请客人检查、核对，使客人对帐务清楚明白，然后办理结帐。送客离店，是一项争取把服务工作做得完美的最后一环，不可忽略。客人离店，要有礼貌地帮助提携行李送出大门，道别，或视需要送客到机场、车站、码头，务必热情周到。满意而归的客人，很可能成为酒店的常客或酒店促销的义务宣传员。

7、建立客史档案。酒店经营，必须研究分析掌握客源流动规律，宾客的需求规律等资料。前厅是接触宾客最多，第一手资料最多的部门，顺理成章，前厅部也就负有建立客史档案的职能。

第二节 前厅机构与工种

一、前厅机构

前厅的办事机构一般称前厅部，因酒店规模不同，其机构有大有小，有繁有简，就一般而言，前厅部机构的建置，大致有如下三种模式：

大型酒店 (图表附后) 图 1-1

中型酒店 (图表附后) 图 1-2

小型酒店 (图表附后) 图 1-3

为了方便接待客人, 有利营业, 前厅部所属机构, 均应设在大堂, 一般把客房预订、开房、问讯、结帐等办事部门安排在大堂正面办公, 以突出主题; 大厅服务则靠近正门, 方便行李出入。外驻机构, 如银行、邮局等安排在侧面办公。具体布局酒店可依据方便客人、方便办事、突出主题的精神以及大厅实际情况来规划摆布, 并没有固定模式。(见图 1-4)

图 1-1 大型酒店

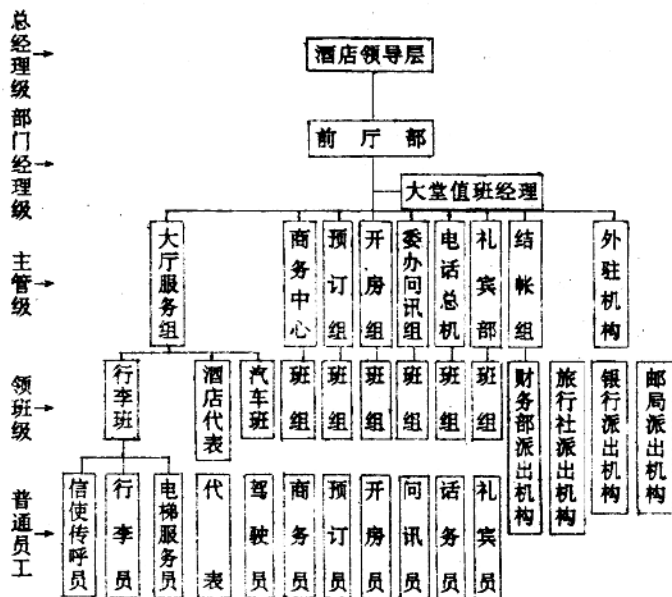


图 1-2 中型酒店

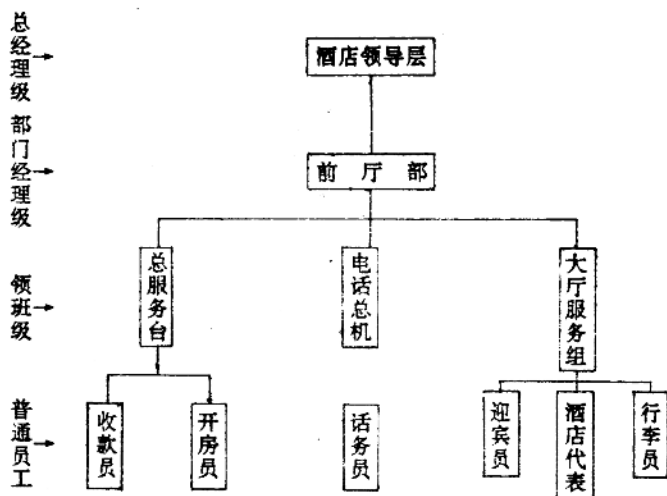


图 1-3 小型酒店

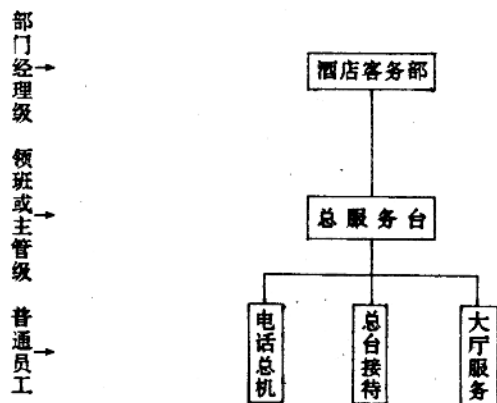
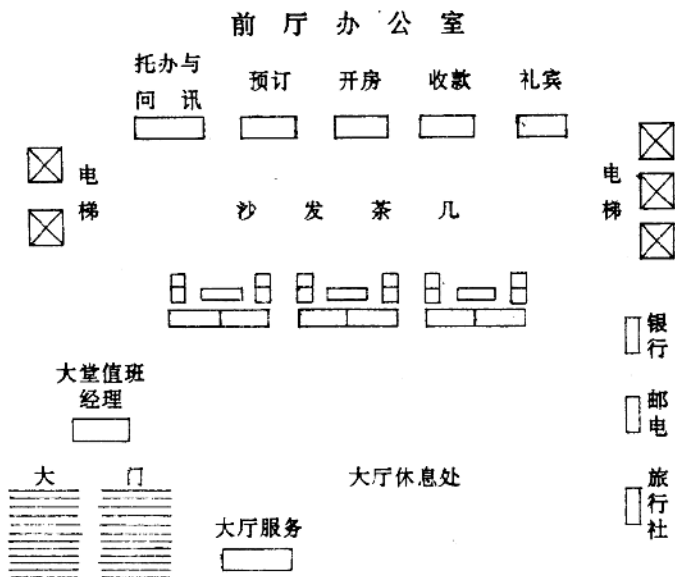


图 1—4



二、前厅部领导体系

1、管理层次

前厅部机构的领导层次，按前厅部机构大小来确立。酒店规模大，前厅机构大、员工多、分工细，一般实行三级领导，即前厅部经理一级，前厅所属各功能组的主管一级，功能组下设领班一级，为三级领导，三层管理，加上酒店总经理一级，整个酒店就是四级领导四层管理。中型酒店规模较小，前厅部机构也相对要小，领导层次省去主管一级，前厅部经理直接领导各功能组的领班，实行二级领导，二级管理。小型酒店则更为简单，分工粗，工种少，员工也少，只设总

服务台负责人，领导前厅工作，隶属客务部领导，前厅为一级领导，一级管理，加上客房部和酒店总经理，仍为三级领导，三级管理。

2、各层管理者的岗位职责

(1) 前厅部经理

(1) 直接对总经理和客务总监负责，贯彻执行酒店对前厅部下达的营业及管理指令。主持前厅部的全面工作。

(2) 对前厅部工作负策划、督导的责任；对所属各分部主管布置工作，并负责指导、检查、落实；对所属员工素质、服务水平、工作效率负管理和培训的责任。

(3) 负责向上级请示、汇报工作，并定期向总经理作季度、年度工作总结及今后工作计划的报告。

(4) 组织主持本部工作例会，听取各分部主管汇报工作，协调各分部之间关系，帮助下属解决工作中碰到的难题。

(5) 沟通本部与酒店各部门关系，综合协调对客服务。

(6) 掌握客户预订状况和每天客情，出现问题要及时指导下属采取对策。

(7) 负责本部门有关安全、卫生、消防工作要求的贯彻。

(8) 审阅、签发本部各种定期报表及报告。

(9) 掌握员工的考勤、考绩状况，并依据员工表现好坏，实施必要的奖励或处罚。

(2) 大堂值班经理（一般兼前厅部副经理）

(1) 代表总经理全权处理宾客投诉、宾客生命安全及财产安全等复杂事项，每天 24 小时当值，在夜间，大堂值班经理是酒店的最高权力机构，是酒店的指挥者。

(2) 协助前厅部经理对该部进行管理，参与该部的一切

工作；在前厅部经理缺席时行使前厅经理的职权。

(3) 沟通前厅部与酒店其它部门的联系。

(4) 负责检查前厅区域的清洁卫生，各项设施、设备的完好，维护酒店风貌、格调。

(5) 维护大堂秩序，对酒店和员工的安全、宾客的安全负责。

(6) 处理宾客的伤亡事故。

(7) 回答宾客的一切询问并向宾客提供一切必要的协助和服务。

(8) 沟通宾客与酒店的感情，征求听取客人的意见。

(9) 协助前厅财务解决宾客帐务方面的难题，负责索赔和催收。

(10) 检查重要客人的接待工作，协助或代表总经理迎接重要客人。

(11) 完整记录工作范围内和当值时间内所有事项，将特殊的或具有普遍意义的内容编辑成册，写上见解和建议，交前厅部经理阅后呈总经理批示后存档。

(3) 前厅各分部主管

(1) 负责本组的管理工作，向前厅部经理负责。

(2) 制定本组的规章和工作程序，健全员工岗位责任制。

(3) 负责与员工沟通思想，调动员工的积极性，高效率、高质量完成本组各项任务。

(4) 负责本组人员的排班、考勤，向下属布置工作任务。

(5) 检查员工的仪表、仪容、服务工作质量及进程，督促员工按规章办事。视员工表现给予奖惩。

(6) 帮助下属解决工作中遇到的难题，处理工作事故和

差错。

(7) 协调本组与其他组的关系。

(8) 制定培训计划，定期对本组员工进行业务培训和考核。

(9) 传达上级指示，并向上级汇报本组情况。

(10) 检查本组工作必备物品的备用情况和设备的使用情况，及时补充和申请维修。

(11) 做好本组安全、防火、防盗工作。

(3) 工作班领班

领班相当于军队中的班长，对本工作组负有领导责任，但不属管理人员编制，其职责如下：

(1) 向主管或经理负责，带领全班工作。

(2) 对本组负考勤和检查风纪的责任。

(3) 在工作上负组织、指导的责任。

(4) 负责办理交接班手续。

三、前厅部分工与工种

前厅部的分工与工种是按业务需要设置的。酒店规模大，业务多，分工细，工种多；小型酒店业务小，分工粗，工种少。下面按大型酒店要求介绍前厅部的分工与工种的一般情况，至于中、小型酒店的前厅分工，按业务状况，作适当的调整合并便可。

1、客房预订。是前厅部属下的分工部门，设主管、领班领导，配备若干客房预订人员，专门从事接受客人预订房间，落实预订及与相关方面的衔接的工作。

2、开房（或叫接待）。是前厅部属下的分工部门。专门从事办理客人入住手续，如登记、排房、定价等工作，由主

管、领班领导，配备若干开房工作人员。

3、问讯、委办。前厅部属下的分工部门，专门负责解答客人的询问，分发客人邮件，存放客房钥匙以及接受客人委托代办服务等工作。由主管或领班领导，配备若干工作人员。有的酒店问讯与委办合为同一部门，也有的把两者分开设立。

4、电话总机。前厅属下专门为客人接转电话的服务部门。配备话务员人员若干名，由主管、领班领导。

5、礼宾部。前厅属下专门负责大门、大堂迎接客人等项服务的部门。由主管、领班领导，配礼宾员若干人。

6、大厅服务。前厅属下专门负责机场、车站、码头迎送宾客和行李等服务。一般又分为汽车班、酒店代表、行李班等组别，行李班又分行李员、电梯服务员、信使传呼员等工种，由主管、领班领导。有些酒店大厅服务设票务服务，有的酒店把票务服务隶属委托代办服务。

7、结帐、收款。即专门负责为客人离店结帐收款的工种，机构设置在前厅大堂，但一般为财务部派驻机构。

8、商务中心。商务酒店的前厅一般均设商务中心，为商务客人提供商务信息，业务咨询、牵线搭桥、电讯、电传等任务，设主管、领班，并配备商务服务员若干人。

工种多，分工细，好处是专人负责，业务专一，责任清楚，不足之处是工作单调，容易乏味；工种少，分工粗，员工要当“多面手”，好处是员工业务知识全面，不足之处，比较容易出差错。可见两种情况各有优缺点，都要采取一定的措施，以补不足之处。分工细、工种多的酒店要注意适当轮换工种，让员工对工作有一定新鲜感，并熟悉全面业务；分工粗的酒店就应特别注意加强责任制方面的建设，以减少差