

余炳炎 / 编著
张建业

□ 旅游饭店管理人员岗位培训系列教材

QIANTINGBUDEYUNXINGYUGUANLI

饭店前厅部的 运行与管理

(第2版)



旅游教育出版社



旅游饭店管理人员岗位培训系列教材

Fandian
饭店前厅部的运行与管理

(第2版)

余炳炎 张建业 编著

旅游教育出版社

· 北 京 ·

责任编辑:李荣强

图书在版编目(CIP)数据

饭店前厅部的运行与管理/余炳炎,张建业编著.
北京:旅游教育出版社,2002.10

ISBN 7-5637-1049-3

I.饭… II.①余… ②张… III.饭店-经济管理
IV.F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 051214 号

旅游饭店管理人员岗位培训系列教材

饭店前厅部的运行与管理

(第2版)

余炳炎 张建业 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里1号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx @ fm 365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	7.25
字 数	139千字
版 次	2002年10月第2版
印 次	2002年10月第1次印刷
印 数	5000册
定 价	13.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

● 第一辑

饭店前厅部的运行与管理

饭店销售部的运行与管理

饭店客房部的运行与管理

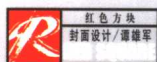
饭店餐饮部的运行与管理

饭店公关部的运行与管理

饭店财务部的运行与管理



饭店前厅部的运行与管理



前 言

十多年前,我们有幸参加了由国家旅游局组织、旅游教育出版社出版的《饭店前厅部的运行与管理》一书的编著工作,余炳炎还担任了该书的总纂。该书出版后曾广泛使用于饭店行业管理干部的岗位职务培训、旅游院校(系)的专业教学、饭店管理专业的成人教育等,受到了普遍的欢迎。

当今我国的饭店业现代化、科学化管理的水平已大大提升,其硬件、软件及管理人员的素质与十多年前的状况不可同日而语。为了能更好地反映出我国饭店业进步和发展的现状及趋势,同时也为了能更好地适应饭店行业管理干部岗位职务培训的要求,引导培育我国饭店业的职业经理人队伍,在旅游教育出版社盛情邀请和热情鼓励下,我们对本书的内容进行了大幅度的修订和更新。

本书继续保持专业化、规范化的特点,内容涵盖饭店前厅部的业务运行及管理要点、管理方法,实用性、操作性较强。在内容编排上,不仅着眼于目前的星级评定标准及饭店的现状,而且努力反映出国际饭店业、我国饭店业先进的服务和管理的理念、模式、手段以及未来发展的趋势,如,前厅业务运行中的利用国际互联网络的在线预订、前台计算机管理系统的功能、前厅的金钥匙服务等等。

鉴于我们水平有限,书中缺点、错误在所难免,欢迎广大读者批评指正。

余炳炎 张建业

2002年2月

目 录

第一章	前厅部概论	(1)
第一节	前厅部在饭店中的地位、作用及任务	(1)
一、	前厅部在饭店中的地位和作用	(1)
二、	前厅部的任务	(4)
第二节	前厅部组织机构及岗位设置	(6)
一、	前厅部组织机构及职责	(6)
二、	前厅部的工作设计及岗位设置	(12)
第三节	前厅部经理的主要职责及应具备的知识和能力	(15)
一、	前厅部经理职务说明书	(15)
二、	主要职责	(15)
三、	必备的知识和能力	(16)
第四节	前厅部的布局 and 主要设备	(18)
一、	前厅部的布局	(18)
二、	前厅部的主要设备及其用途	(21)
第二章	客房预订及管理	(27)
第一节	客房预订的渠道及方式	(28)

一、客房预订的直接渠道及订房方式	(28)
二、客房预订的间接渠道及订房方式	(38)
第二节 客房预订的类别与程序	(42)
一、客房预订的类别	(42)
二、客房预订的程序	(44)
三、客房预订信息预报	(49)
第三节 客房预订的违约行为及其处理	(54)
一、饭店预订的政策	(54)
二、超额预订(Over-Booking)	(55)
三、订房契约及其纠纷处理	(57)
案例	(59)
第三章 前台客房销售管理及服务	(62)
第一节 客房状态的控制	(62)
一、客房的基本状态	(62)
二、客房基本状态的显示	(64)
三、客房状态的转换与核对	(65)
第二节 宾客入住	(72)
一、办理入住登记的目的与作用	(72)
二、宾客入住登记的程序及要求	(76)
三、入住登记中容易出现的问题及对策	(84)
第三节 前厅分房与销售技巧	(85)
一、前台分房技巧	(85)
二、前台客房销售技巧	(87)
第四节 前台问讯服务及管理	(92)
一、前台问讯服务	(92)

二、客房钥匙的收发与控制	(97)
三、宾客邮件的处理	(99)
第五节 前台客账管理	(101)
一、客账记录的方法与要求	(102)
二、宾客离店结账的方式与程序	(104)
三、夜审及营业报表编制	(107)
四、特殊情况的处理	(114)
案例	(114)
第四章 前厅服务与管理	(117)
第一节 礼宾服务	(117)
一、迎送宾客服务	(117)
二、行李服务	(120)
三、礼宾处的其他服务	(125)
四、“金钥匙”概念简介	(126)
第二节 电话总机服务	(131)
一、电话总机提供的各项服务	(131)
二、总机房的工作环境要求	(136)
三、话务员的素质要求及培训要点	(137)
第三节 商务中心服务	(138)
一、商务中心所提供的主要服务项目	(138)
二、商务中心的环境要求	(139)
三、商务中心配备的主要设备及用品	(139)
四、商务中心服务的要求与人员的素质要求	(139)
第四节 贵重物品保管	(140)
一、贵重物品保管的设施与设备	(140)

二、保管箱的启用程序·····	(142)
三、保管箱中途开箱程序·····	(143)
四、保管箱的退箱程序·····	(143)
案例·····	(145)

第五章 前厅的对客关系····· (147)

第一节 建立良好的宾客关系····· (147)

一、正确认识客人,提供针对性服务·····	(147)
二、掌握与客人沟通的技巧·····	(151)
三、大堂值班经理与客户关系主任·····	(155)

第二节 宾客投诉处理····· (156)

一、正确认识宾客投诉·····	(156)
二、宾客投诉的主要内容·····	(157)
三、处理投诉的基本原则·····	(158)
四、处理宾客投诉的程序及相应措施·····	(159)
五、征求意见表·····	(163)

第三节 客史档案的建立与管理····· (166)

一、建立客史档案的意义·····	(166)
二、客史档案的信息来源·····	(166)
三、建立客史档案的方法及使用·····	(168)
四、前台电脑作业系统的客史档案功能简介·····	(172)
案例·····	(173)

第六章 前厅部的其他管理工作····· (175)

第一节 房价的管理····· (175)

一、制定房价的基本方法·····	(175)
二、客房价格的基本类型·····	(183)

三、前厅部对房价的控制和调整	(186)
四、折扣策略的实施	(189)
第二节 前厅部的文档管理	(193)
一、表格设计	(193)
二、文档管理	(195)
第三节 前厅部的信息管理	(198)
一、信息沟通在饭店中的作用	(198)
二、前厅部与其他部门的信息沟通	(200)
第四节 前厅部销售预测及费用预算	(206)
一、客房年度销售预测	(206)
二、前厅部的费用预算	(210)
第五节 前厅部员工管理	(213)
一、前厅部员工的基本素质要求	(213)
二、员工的招聘与提拔	(214)
三、员工的培训	(215)
四、员工工作表现评估	(218)
主要参考文献	(220)

第一章

前厅部概论

第一节 前厅部在饭店中的地位、作用及任务

前厅部 (Front Office) 位于饭店最前部,是饭店业务运行活动的中心,负责销售饭店的主要产品——客房,联络和协调各业务部门对客人的服务;是宾客与饭店联络的纽带,代表饭店与宾客接触,满足客人对饭店服务的各种需求,接受客人的投诉,解决客人的疑难问题;是饭店的神经中枢,为客人提供各种服务信息,为饭店其他部门提供客情,为饭店管理机构提供反映饭店经营情况和服务质量状况的数据、报表和信息。

前厅部的工作具有接触面广、政策性强、业务繁杂、关系全局等特点,是饭店经营管理中必不可少的重要环节。

一、前厅部在饭店中的地位和作用

(一) 前厅部是饭店业务活动的中心

客房是饭店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动饭店其他各部门的经营活动。因此,前厅部要积极开展客房预订

业务,为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房,积极宣传和推销饭店的各种产品。前厅部还要及时地将客源、客情、客人需求及投诉等各种信息通报有关部门,共同协调全饭店的对客服务工作,以确保服务工作的效率和质量。

同时,前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与饭店联络的纽带。前厅部人员为客人的服务始于客人抵店前的预订,继而入住,离店结账,直至建立客史档案,即贯穿于客人与饭店交易往来的全过程。其具体内容如表 1-1 至 1-3 所示。

1. 预售期(Pre-Sales)

表 1-1 客房预售及其工作流程

客 人	前 厅
(1)提出订房要求	(1)◆接受预订
	◆记录预订
	◆接受预付款或订金
	◆建立订房资料
	◆预先分房
(2)提出更改或取消预订	(2)做出相应的更改和调整
(3)抵达饭店	(3)应接与行李服务

2. 销售期(Point-of-Sales)

表 1-2 客房销售及其工作流程

客 人	前 厅
(1)抵达前台	(1)◆入住登记
	◆分房
	◆确定房价
	◆调整客房状况
	◆建立客人账户

续表

客 人	前 厅
(2)住宿	(2) ◆ 问讯服务
	◆ 邮件服务
	◆ 电话总机服务
	◆ 礼宾服务
	◆ 累计和审核客人的账账

3. 销售后(Post - of - Sales)

表 1-3 客房销售后工作流程

客 人	前 厅
(1)退房	(1) ◆ 准备客人结账单
	◆ 核对账目
	◆ 结账
	◆ 转账
(2)离店	(2) ◆ 行李服务
	◆ 送别客人
(3)离店后	(3) ◆ 调整客房状况
	◆ 调节账目
	◆ 建立客史档案

3

(二) 前厅部是饭店管理机构的代表

前厅部是饭店的神经中枢,在客人心目中它是饭店管理机构的代表。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。

前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象,而最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能彬彬有礼地待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,或妥善处理客人投诉,或认真有

效地帮助客人解决疑难问题,那么客人对饭店的其他服务,也会感到放心和满意。反之,客人对一切都会感到不满。

由此可见,前厅部的工作直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响饭店的总体形象。

(三) 前厅部是饭店管理机构的参谋和助手

作为饭店业务活动的中心,前厅部能得到有关整个饭店经营管理的各种信息,并对这些信息进行认真的整理和分析,每日或定期向饭店管理机构提供真实反映饭店经营管理情况的数据和报表。前厅部还要定期向饭店管理机构提供咨询意见,作为制定和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

综上所述,前厅部的运行和管理水平能反映出整个饭店的工作效率、服务质量和管理水平,并直接影响饭店的经营效果,因此其地位和作用是十分重要的。

二、前厅部的任务

前厅部的任务主要有以下几项:

(一) 销售客房

前厅部的主要功能是销售客房。为此,前厅部要参与饭店的市场调研和市场预测,参与房价的制定,配合销售部策划促销计划、进行宣传促销活动。

前厅部销售客房的具体工作任务为:

1. 开展客房预订业务并对预订工作制定有关的政策、规定和程序;
2. 接待有预订和未经预订而直接抵店的客人;
3. 办理客人的登记入住手续。

(二) 联络和协调对客服务

前厅部根据饭店运行的规律及特点,要保持与饭店各业务部门及总经理办公室之间的有效沟通,协调对客人的服务,发挥其业务活动中心及信息集散点的作用。

前厅部要将销售客房活动中所掌握的客源市场预测、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门,使各部门有计划地安排好各自的工作,并积极配合。

前厅部还要将通过与客人或接待单位接触而掌握的客人需求及接待要求传递给各有关部门,并检查、监督落实情况;同时要将接受客人投诉所掌握的客人意见及处理情况及时反馈给有关部门,以保证饭店服务的效率和质量。

(三) 显示及控制客房状况

前厅部负责管理两种客房状况显示系统。一种为客房短期状况显示系统(24 小时内),即前厅部在销售客房过程中,随各种变化要即时即刻调整客房的状况。通过客房状况控制架或电脑来显示全饭店客房的现状,以便正确、有效地销售客房,并以此联络和协调饭店其他各部门的对客服务。另一种是客房长期状况显示系统(超过 24 小时),由它汇总和显示饭店在今后一段时期中的客房预订情况,以便对客人的订房要求作出正确而迅速的反应,并在订房客人抵达前做好预先分房工作。因此前厅部应定时与客房部核对客房的自然情况,发现差异,及时纠正。

(四) 提供问讯服务

前厅应是客人获取信息的主要来源。因此,前厅部应为客人提供关于饭店的设施及其服务项目的准确信息。这不仅为客人提供方便,而且还能起到促进饭店其他产品销售的作用。前厅部还应为客人提供有关饭店所在地的各种资料和重要活动的信息,