



CAC 职业（岗位）培训教材

前厅服务员

刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制



岗位职业技能

培训教程



GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

— QIANTINGFUWUYUAN

广东省出版集团
广东经济出版社



前厅服务员

岗位职业技能培训教程

QIANTINGFUWUYUAN

GANGWEIZHIYEJINENG

PEIXUNJIAOCHENG

刘慧明 杨卫◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务员岗位职业技能培训教程 / 刘慧明, 杨卫编著, CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社, 2007. 9

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 689 - 9

I. 前… II. ①刘…②杨…③C… III. 饭店 - 服务人员 - 技术培训 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 138194 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东金冠科技发展有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	17.25 2 插页
字数	253 000 字
版次	2007 年 9 月第 1 版
印次	2007 年 9 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 689 - 9
定价	30.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

刘慧明

湖南大学毕业，现正攻读清华大学酒店旅游系EMBA学位。现为“中国桑拿休闲信息网（www.sn4x.com）”首席顾问。曾供职于昆明石林大酒店任职娱乐总监、总经理助理。后又在海南三亚明珠大酒店、东莞长安长虹大酒店、杭州天上人间娱乐有限公司任职。曾参与策划黄金海岸休闲会所以及嘉年华健康水会的前期运作与培训。2005年12月至今，筹建、策划、管理海阔天空休闲会所、世豪酒店水疗会所、皇庭桑拿水疗会所的前期筹备、培训及管理。

杨 卫

女，现任格兰云天大酒店副总经理、总会计师，曾任上海宾馆（深圳）总会计师。长期致力于星级酒店的财务管理、营销管理、项目运作与统筹工作，研究方向为旅游酒店财务管理，对于星级酒店的筹建、制度流程编写、开业前期策划、开业后财务管理与控制有独特的经验与方法，著有《酒店星级服务培训》、《星级酒店服务培训指南》系列丛书培训教材。

CAC 职业（岗位）培训教材首批推出图书书目

酒店营销经理岗位职业技能培训教程
客房经理岗位职业技能培训教程
前厅经理岗位职业技能培训教程
餐饮经理岗位职业技能培训教程
康乐经理岗位职业技能培训教程
酒店领班岗位职业技能培训教程
前厅服务员岗位职业技能培训教程
客房服务员岗位职业技能培训教程
餐饮服务员工岗位职业技能培训教程

商场经理（店长）岗位职业技能培训教程
商场营业员岗位职业技能培训教程
商场收银员岗位职业技能培训教程
物业经理（主任）岗位职业技能培训教程
物流经理岗位职业技能培训教程
国际贸易跟单员岗位职业技能培训教程
国际贸易单证员岗位职业技能培训教程
国际贸易货代员岗位职业技能培训教程

人力资源经理岗位职业技能培训教程
行政经理岗位职业技能培训教程
培训经理岗位职业技能培训教程
企业管理师岗位职业技能培训教程
安全主任岗位职业技能培训教程
保安主管岗位职业技能培训教程
财务经理岗位职业技能培训教程
高级文秘岗位职业技能培训教程
人事文员岗位职业技能培训教程

营销策划经理岗位职业技能培训教程
采购经理岗位职业技能培训教程
客服经理岗位职业技能培训教程
广告策划经理岗位职业技能培训教程
网络营销师岗位职业技能培训教程
区域经理岗位职业技能培训教程
业务员岗位职业技能培训教程
商务助理岗位职业技能培训教程
企划专员岗位职业技能培训教程

生产经理岗位职业技能培训教程
质量经理岗位职业技能培训教程
产品经理岗位职业技能培训教程
项目经理岗位职业技能培训教程
班组长岗位职业技能培训教程
品管员岗位职业技能培训教程
采购员岗位职业技能培训教程
仓管员岗位职业技能培训教程



CAC 职业（岗位）培训教材

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

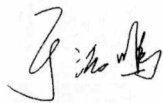
序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

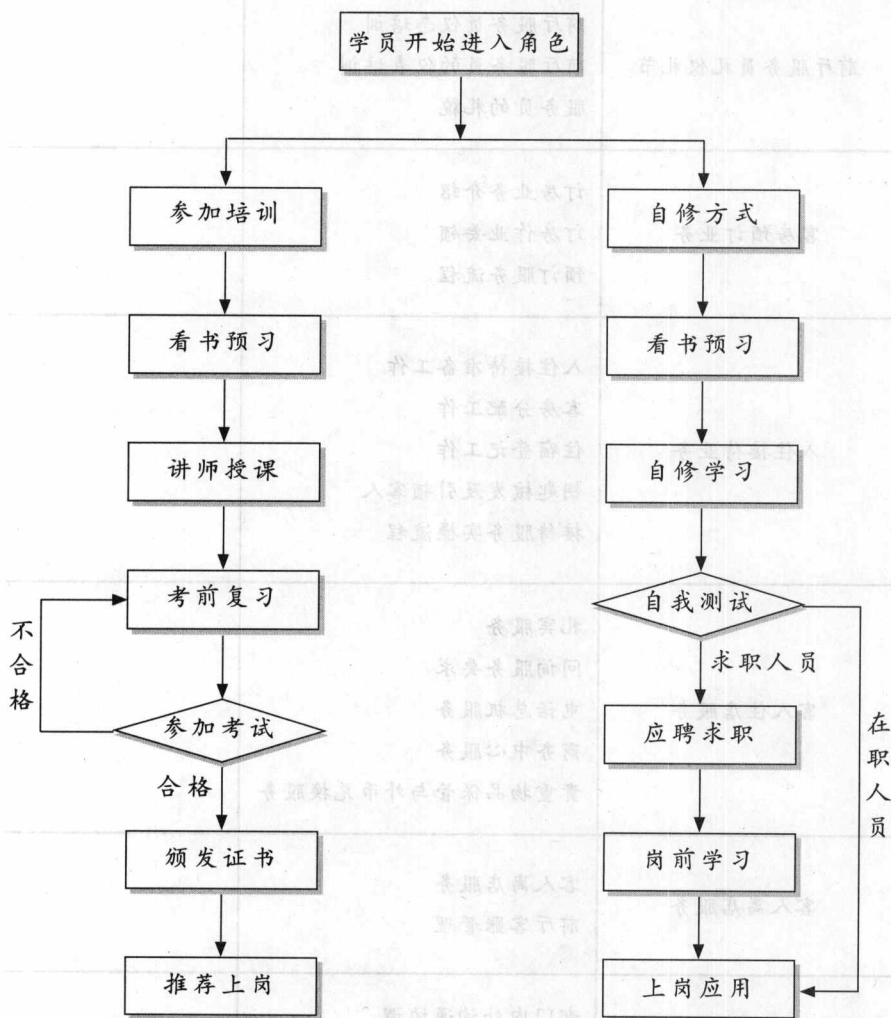
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
前厅服务员岗位认知	前厅服务员岗位描述 前厅服务员岗位要求	
前厅服务员礼仪礼节	前厅服务员仪态培训 前厅服务员的仪表培训 服务员的礼貌	
客房预订业务	订房业务介绍 订房作业要领 预订服务流程	
入住接待业务	入住接待准备工作 客房分配工作 住宿登记工作 钥匙核发及引领客人 接待服务实操流程	
客人住店服务	礼宾服务 问询服务要求 电话总机服务 商务中心服务 贵重物品保管与外币兑换服务	
客人离店服务	客人离店服务 前厅客账管理	
内外沟通与协调	部门内外沟通协调 与客人的沟通协调	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

“CAC 职业(岗位)培训系列教材”首批书目及相关岗位配发证书名称					
编号	教材名称	配发证书名称	编号	教材名称	配发证书名称
酒店类(A)			F03	生产经理岗位职业技能培训教程	企业生产管理师
A01	酒店营销经理岗位职业技能培训教程	酒店营销管理师	F04	质量经理岗位职业技能培训教程	质量管理师
A02	客房经理岗位职业技能培训教程	酒店经营管理师(客房)	F05	采购经理岗位职业技能培训教程	企业采购管理师
A03	前厅经理岗位职业技能培训教程	酒店经营管理师(前厅)	F06	行政经理岗位职业技能培训教程	企业行政管理师
A04	餐饮经理岗位职业技能培训教程	酒店经营管理师(餐饮)	F07	客服经理岗位职业技能培训教程	企业客户管理师
A05	康乐经理岗位职业技能培训教程	酒店经营管理师(康乐)	F08	产品经理岗位职业技能培训教程	企业产品管理师
A06	酒店领班岗位职业技能培训教程	酒店经营管理师(领班)	F09	培训经理岗位职业技能培训教程	人力资源培训师
A07	前厅服务员岗位职业技能培训教程	酒店前厅服务员	F10	区域经理岗位职业技能培训教程	企业连锁区域经理
A08	客房服务员岗位职业技能培训教程	酒店客房服务员	F11	广告策划经理岗位职业技能培训教程	广告策划师
A09	餐饮服务员工岗位职业技能培训教程	酒店餐饮服务员工	F12	企业管理师岗位职业技能培训教程	企业管理师
商场类(B)			F13	网络营销师岗位职业技能培训教程	网络营销师
B01	商场经理(店长)岗位职业技能培训教程	商场经营管理师	F14	安全主任岗位职业技能培训教程	企业安全生产管理师
B02	商场营业员岗位职业技能培训教程	商场营业员	F15	保安主管岗位职业技能培训教程	保安经理
B03	商场收银员岗位职业技能培训教程	商场收银员	F16	财务经理岗位职业技能培训教程	企业财务管理师
物业类(C)			F17	项目经理岗位职业技能培训教程	项目管理师
C01	物业经理(主任)岗位职业技能培训教程	物业经理	F18	班组长岗位职业技能培训教程	企业管理师(初级)
物流类(D)			F19	高级文秘岗位职业技能培训教程	高级文秘
D01	物流经理岗位职业技能培训教程	物流管理师	F20	人事文员岗位职业技能培训教程	HR 经理人(初级)
国际贸易类(E)			F21	业务员岗位职业技能培训教程	营销策划师(初级)
E01	国际贸易跟单员岗位职业技能培训教程	国际贸易跟单员	F22	品管员岗位职业技能培训教程	质量管理师(初级)
E02	国际贸易单证员岗位职业技能培训教程	国际贸易单证员	F23	采购员岗位职业技能培训教程	企业采购管理师(初级)
E03	国际贸易货代员岗位职业技能培训教程	国际贸易货代员	F24	仓管员岗位职业技能培训教程	企业仓库管理师(初级)
企业类(F)			F25	商务助理岗位职业技能培训教程	商务助理
F01	人力资源经理岗位职业技能培训教程	HR 经理人	F26	企划专员岗位职业技能培训教程	企划专员
F02	营销策划经理岗位职业技能培训教程	营销策划师			

注: 上表所列, 根据不同的专业, 分别颁发劳动保障部中国就业培训技术指导中心 CETTIC “职业培训证书”, 和劳动保障部中国就业促进会 CAEP “就业能力证书”。根据后续情况, 还将另行配发其他相应证书。

目 录

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程/1

导读二 岗位培训(自修)本书导引/2

导读三 岗位培训(自修)课程设置/3

导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 前厅服务员岗位认知

第1课时 前厅服务员岗位描述 2

一、前厅部的工作流程 3

二、前厅服务员岗位职责 5

第2课时 前厅服务员岗位要求 9

一、服务知识要求 9

二、员工从业能力 11

三、树立正确的从业观念 16

四、培养良好的从业心理 19

本讲思考 22

第2讲 前厅服务员礼仪礼节

第1课时 前厅服务员仪态培训 24

一、前厅服务员的站姿 24

二、前厅服务员的坐姿 29

三、前厅服务员的走姿 38

四、前厅服务员的蹲姿	41
五、前厅服务员的手势	42
第2课时 前厅服务员的仪表培训	49
一、仪容要求	49
二、着装要求	52
三、整体仪表要求	53
第3课时 服务员的礼貌	55
一、酒店服务工作中的礼貌用语	55
二、电话礼貌	58
三、展示微笑的魅力	59
本讲思考	62
 第3讲 客房预订业务	 64
第1课时 订房业务介绍	64
一、客房预订工作的重要性	65
二、订房的来源	65
三、酒店接受订房的方式	66
四、订房的种类	68
第2课时 订房作业要领	71
一、订房活动程序	71
二、订房登记要领	77
三、订房作业处理原则	79
四、订房纠纷的处理	81
第3课时 预订服务流程	83
一、散客订房	83
二、团体预订	89
三、VIP订房	91
四、当天取消或没有到达情况处理	93
五、超额订房处理	94