



中等职业教育“十一五”规划教材
中职中专旅游类教材系列



前厅服务实训教程



胡蔚丽 主 编



科学出版社
www.sciencep.com

中等职业教育“十一五”规划教材

中职中专旅游类教材系列

前厅服务实训教程

胡蔚丽 主 编

钱 菁 副主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是饭店服务与管理专业的实训教材,包括前厅部概述、客房预订、礼宾服务、接待服务、问讯服务、电话总机服务、商务中心服务、收银服务、计算机系统等内容。

本书实用性强、内容简洁、紧扣职业技能鉴定、强调能力的培养和提高,不仅能帮助读者回顾饭店服务与管理的重要基础理论知识,又为教师 and 学生的教学和训练提供了资料和方法。

本书可作为中职中专、饭店培训和社会培训的教材。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务实训教程/胡蔚丽主编. —北京:科学出版社, 2007

(中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专旅游类教材系列)

ISBN 978-7-03-019477-0

I. 前… II. 胡… III. 饭店-商业服务-专业学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 114452 号

责任编辑: 丁 波 / 责任校对: 耿 耘

责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 山鹰工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007 年 8 月 第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2007 年 8 月 第一次印刷 印张: 10 1/2

印数: 1—3 000 字数: 236 000

定价: 15.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈环伟〉)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8205 (SF02)

前 言

本书是饭店服务与管理专业的实训教材,内容涵盖了基础知识、岗位素质、业务技能、操作训练、综合应用五大环节,采用单元、模块两个层次,在每一单元开始就提出学习目标,用模块分列每一单元所涉及的技能训练主题,又在模块中设计了单项技能训练项目。

本书的特点首先是实用性强,从饭店服务与管理专业的教学出发,紧密结合饭店工作实际,结合了饭店服务与管理的新理念、新思想,顺应了职业教育的新方向、新课程改革等要求,在编写中坚持实用的原则,理论知识以概念明确、适用为度,技能训练操作规范、条理清晰,强调理论知识为技能训练服务。

其次强调能力的培养和提高。本书遵循教学规律,设计了基础知识认识、基本技能训练、案例分析、综合应用、单元回顾及学习评价等循序渐进、逐步提高的教学环节,在教材及练习中穿插了许多对应的案例,有鉴赏、评析、讨论分析,便于在教学过程中培养和提高学习者对于服务工作中常见各类问题的实际解决能力,从而进一步强化了学习者综合能力和素质的培养与提高。

本书中的第一、二、七单元由无锡旅游商贸职业学校的胡蔚丽编写,第三单元由无锡旅游商贸职业学校的吴吟颖编写,第四、五单元由无锡旅游商贸学校的钱菁编写,第六单元由无锡旅游商贸学校的沈艳编写,第八、九单元由无锡旅游商贸学校的陆建华编写。胡蔚丽、钱菁对全书进行统稿。

在编写过程中,本书得到无锡旅游商贸职业学校的领导及有关同志的大力支持和热情帮助,在编写中参阅了大量的资料,多位学者给我们极大的启发与帮助,在此一并表示衷心的感谢。

当然,由于时间比较仓促,再加上经验不足,业务水平还有待进一步提高,所以对于书中的错漏或是有待斟酌的部分,还望广大读者批评指正。

目 录

第一单元 前厅部概述	1
模块一 认识前厅部	1
一、了解前厅部及其业务特点	1
二、学会房租的计算	4
思考与练习	5
模块二 前厅部员工的素质要求	6
一、了解前厅的气氛和工作环境	6
二、对客服务的仪容仪表要求	11
思考与练习	12
模块三 前厅常用规范服务用语	12
一、前厅服务语言规范(汉英对照)	12
二、前厅常用书面提示语言	17
思考与练习	18
案例分析	18
综合应用	18
单元回顾	19
学习评价	19
第二单元 客房预订	20
模块一 认识预订处	20
一、了解预订的渠道	20
二、学会区分预订方法和种类	20
三、掌握订房确认的方法	21
四、学会处理超额预订	23
思考与练习	26
模块二 预订客房	27
一、理解预订的程序	27
二、电话预订	30
三、传真预订	31
四、网络预订	31
五、团队预订	32
六、更改预订	32



七、控制预订	33
思考与练习	33
模块三 预订规范用语	34
一、预订服务语言规范	34
二、预订确认书的中英文写法	36
三、婉拒预订书的中英文写法	36
思考与练习	37
案例分析	37
综合应用	37
单元回顾	38
学习评价	38
第三单元 礼宾服务	39
模块一 认识礼宾部	39
一、理解礼宾部在对客服务中的作用	39
二、了解礼宾部的设置	40
思考与练习	40
模块二 门前迎送服务	40
一、门厅迎接员的仪容与姿势	40
二、迎宾员的工作程序	42
三、重要客人抵店的迎接服务	43
四、重要客人离店的送行服务	44
五、团队客人抵店的迎接服务	45
六、团队客人离店的送行服务	45
思考与练习	46
模块三 行李服务	46
一、了解行李服务	46
二、散客入店行李服务	47
三、散客离店行李服务	47
四、团队入店行李服务	49
五、团队离店行李服务	50
六、换房行李服务	53
七、行李寄存服务	53
思考与练习	55
模块四 委托代办服务	55
一、了解委托代办服务项目	55
二、外出代办服务	56



三、住客函件传递	56
四、提供出租车服务	58
五、受理客人转交物品	58
思考与练习	60
模块五 饭店代表服务	61
一、了解饭店代表	61
二、机场接客服务	61
三、机场送客服务	61
思考与练习	62
模块六 金钥匙服务	62
一、了解金钥匙	62
二、理解金钥匙的服务理念	64
三、金钥匙个性服务	65
四、个性服务过程中金钥匙应具备的职业素养要求	65
思考与练习	66
案例分析	66
综合应用	67
单元回顾	67
学习评价	68
第四单元 接待服务	69
模块一 认识接待处	69
一、熟悉接待处的基本资料	69
二、掌握办理入住登记手续的程序	70
三、填写入住登记表	74
四、学会排房	77
五、掌握客房状态的控制	77
思考与练习	80
模块二 不同客人的入住登记服务	80
一、已预订散客的入住登记服务	80
二、未预订散客的入住登记服务	81
三、团队客人的入住登记服务	81
四、重要客人的入住登记服务	81
五、续住手续的办理	83
六、换房手续的办理	84
思考与练习	87
模块三 商务行政楼层	87

一、了解商务行政楼层	87
二、入住登记服务	88
三、欢迎茶服务	88
四、早餐服务	89
五、鲜花、水果服务	89
六、下午茶服务	90
七、鸡尾酒服务	90
八、退房结账服务	90
思考与练习	93
模块四 接待规范用语	93
一、登记入住语言规范	93
二、学会灵活运用日常接待用语	95
思考与练习	97
案例分析	97
综合应用	97
单元回顾	98
学习评价	98
第五单元 问讯服务	99
模块一 问讯接待服务的方法	99
一、认识问讯处	99
二、理解问讯员的职业道德	100
三、查询服务	103
四、客用钥匙的管理	104
五、口信、留言服务	107
六、邮件处理	107
七、委托代办服务	109
思考与练习	112
模块二 问讯服务规范用语	112
一、问讯留言服务	113
二、结合前厅规范用语设计情景对话	114
思考与练习	114
案例分析	114
综合应用	115
单元回顾	115
学习评价	116



第六单元 电话总机服务	117
一、认识电话总机房	117
二、理解电话服务的基本要求	117
三、话务员的规范用语	118
四、接转电话服务	118
五、电话问讯及留言服务	120
六、叫醒服务	122
思考与练习	126
综合应用	127
单元回顾	127
学习评价	128
第七单元 商务中心服务	129
一、认识商务中心	129
二、收发电传	129
三、收发传真	130
四、中英文打字	131
五、复印装订	131
思考与练习	132
案例分析	132
综合应用	132
单元回顾	133
学习评价	133
第八单元 收银服务	134
模块一 认识前台收款	134
一、理解前台收款的特点	134
二、前台收款的两种形式	135
三、客人的支付方式和结算方法	136
思考与练习	137
模块二 收银服务程序	137
一、现金结账服务的程序	138
二、支票结账服务的程序	140
三、信用卡结账服务的程序	140
四、散客结账服务规范	141
五、团队结账服务规范	141
六、贵重物品保存服务	141
思考与练习	143



模块三 特殊情况的处理方法	143
一、行文催账	144
二、逃账处理	145
三、漏账处理	145
四、逾时结账的处理	146
五、甲客人的账由乙客人支付情况的处理	147
六、结账时客人投诉的处理	147
思考与练习	149
模块四 收银服务规范用语	149
一、现金结账服务	149
二、情景练习各种结账服务	151
思考与练习	151
案例分析	151
综合应用	152
单元回顾	153
学习评价	153
第九单元 计算机系统	154
一、计算机在饭店中的应用	154
二、前厅部计算机系统的主要功能	154
三、客房预订信息处理的程序和方法	155
四、入住登记信息处理的程序及方法	155
五、客账管理的程序及方法	156
六、客史资料管理	156
案例分析	157
综合应用	157
单元回顾	158
学习评价	158
参考文献	

第一单元 前厅部概述



学习目标

1. 认识前厅部在饭店中的地位
2. 理解前厅部的业务特点
3. 掌握房租计算的方法
4. 理解前厅部员工的素质要求
5. 培养良好的仪容仪表

模块一 认识前厅部



实训目标

1. 认识前厅部在饭店中的地位
2. 理解前厅部的业务特点
3. 掌握房租计算的方法

一、了解前厅部及其业务特点

1. 前厅部业务的特点
 - 1) 业务涉及面广，专业技术性强。
 - 2) 以出售劳务为主，对人员素质要求较高。
 - 3) 信息变化快，要求高效率运转。
2. 前厅部的定义

前厅部又名客务部，是饭店组织客源、销售饭店客房及餐饮娱乐产品和为客人提供各种应接服务的综合性部门，同时它又起着调度整个饭店业务经营的作用。

3. 前厅部的任务

前厅部的主要任务是接待客人、销售客房，客房是饭店销售的主要商品，客房的营业收入一般要占饭店全部营业收入的 40%~60%，饭店每日客房出租率的高低在很大程度上取决于前厅部的销售工作。

前厅部的具体任务有以下四个方面：

- 1) 积极销售客房，增强饭店的盈利能力。
- 2) 联络和协调各部门的对客服务，提高饭店的服务水平。
- 3) 提供有关前厅服务，建立客人资料档案。
- 4) 控制客房状况，处理客人账目。

4. 前厅部的机构设置

前厅部的机构设置因饭店的等级、规模、种类及管理方式的不同而不同。一般有三种组织结构形式，如图 1-1~图 1-3 所示。

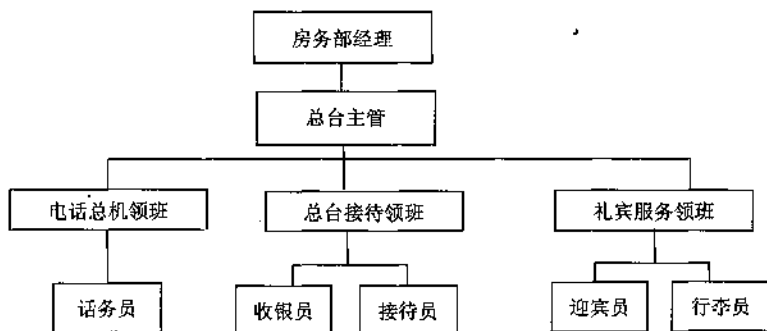


图 1-1 小型饭店的组织结构

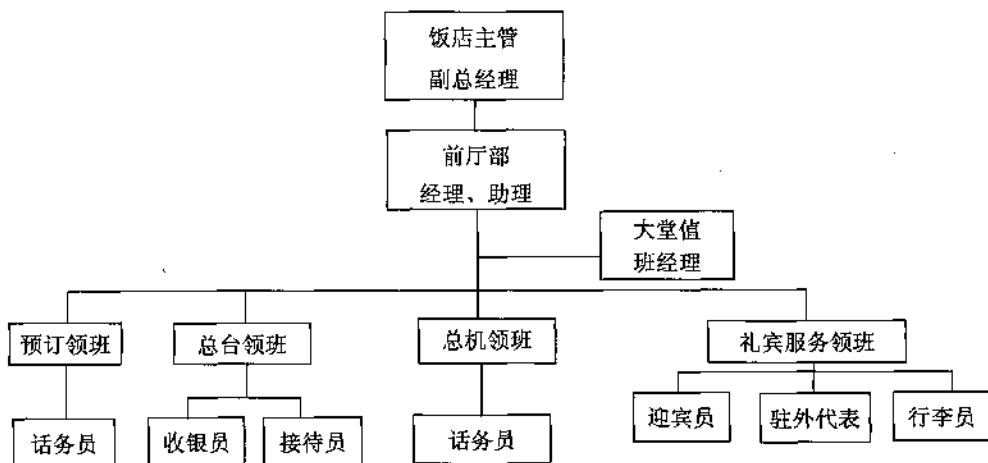


图 1-2 中型饭店的组织结构

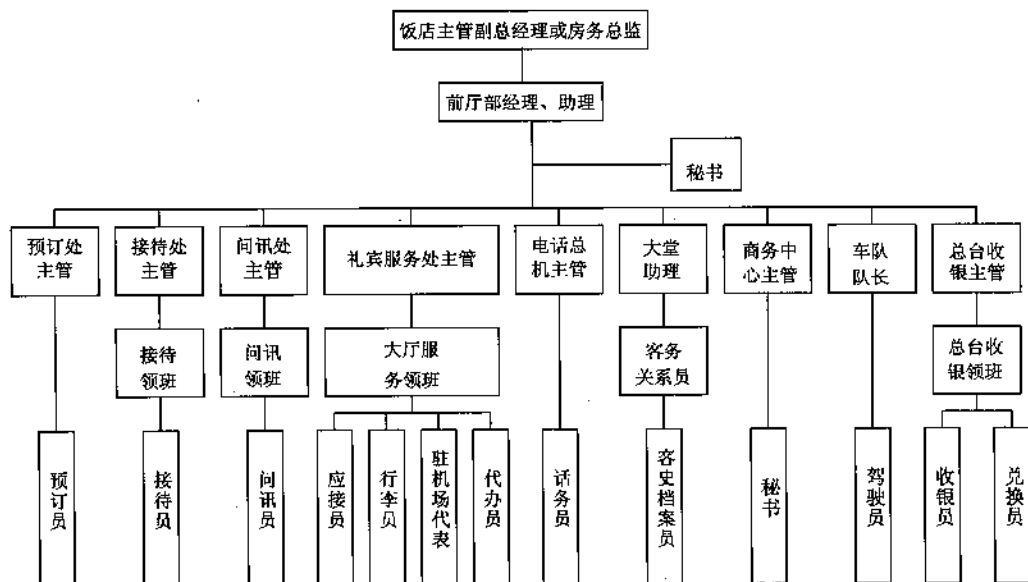


图 1-3 大型饭店的组织结构

5. 客房的种类

客房的种类如表 1-1 所示。

表 1-1 客房的种类

分类依据 序号	根据客房内床的数量	根据等级	根据客房的位置
1	单人房 (single room)	经济间 (economy room)	内景房 (inside room)
2	双人房 (twin room)	标准间 (standard room)	外景房 (outside room)
3	大床房 (double room)	高级客房 (superior room)	角房 (corner room)
4	三人房 (triple room)	套间 (standard suite)	相邻房 (adjoining room)
5		豪华间 (deluxe room)	连通房 (connecting room)
6		总统套间 (presidential suite)	

客房的种类如图 1-4 所示。

二、了解饭店的计价方式

饭店的计价方式如表 1-2 所示。



(a) 单人房



(b) 双人房



(c) 三人房



(d) 大床房

图 1-4 客房的种类

表 1-2 饭店的计价方式

计价方式	英 文	简 写	内 容
欧式计价	European plan	EP	房租
美式计价	American plan	AP	房租+一日三餐
修正美式	modified American plan	MP	房租+早餐+午、晚餐中任选一餐
欧陆式	Continental plan	CP	房租+欧陆式早餐
百慕大	Bermuda plan	BP	房租+美式早餐

三、学会房租的计算

1. 基本定义

- 1) 一天房租。18:00 后入住至第二天 12:00 前退房, 计收一天房租。
- 2) 半天房租。18:00 后入住至第二天 12:00 至 18:00 之间退房, 增收半天房租。
- 3) 半价。也叫不过夜价, 提供给只在白天使用客房的客人, 一般以 10:00~16:00 为限。



4) 服务费。按房租的 10%加收服务费。

5) 政府税收。按房租的 5%加收政府税收, 但这笔金额上交政府, 饭店仅是代收, 应向客人说明。

2. 有关规定

(1) 旺季超时加收的有关规定

- 1) 3 小时之内, 加收 1/3 的房租。
- 2) 3~6 小时, 加收 1/2 的房租。
- 3) 超过 6 小时, 加收 1 天的房租。

(2) 饭店房价的优惠政策

为了开拓更广泛的客源, 饭店往往根据不同的对象给予不同的优惠价格, 一般有以下几种形式:

- 1) 团队价
- 2) 政府官员优惠价
- 3) 商务优惠价
- 4) 常住客优惠价
- 5) 航空公司优惠价
- 6) 淡季优惠价
- 7) 儿童优惠价
- 8) 合同价

9) 免费房。有两种情况, 一是用于接待特殊贵宾, 一般需总经理核准; 二是团体免费客房, 例如, 旅行社一次性用房 15 间, 饭店可免费提供标准间 1 间, 供旅游团领队或工作人员住等。

房价的折扣和免费, 饭店一般都有统一的明文规定, 房租需要打折扣或免费时, 前厅工作人员必须在住客登记表和账单上加以说明, 并请批准人签章, 不得自行其是。

思考与练习

- 1) 如何理解前厅部的业务特点?
- 2) 前厅部的的主要任务是什么?
- 3) 一位客人 10 月 1 日入住花园饭店, 10 月 3 日下午 2: 30 结账离店, 此位客人应付多少住房费用?



模块二 前厅部员工的素质要求



实训目标

1. 理解前厅部员工必备的素质和要求
2. 培养良好的仪容、仪表

一、了解前厅的气氛和工作环境

1. 前厅大堂

前厅大堂是每一位客人抵离饭店的必经之地,是客人办理入住登记手续、休息、会客和退房结账的地方。大堂必须以其宽敞的空间、华丽的装潢、独特的主题,创造出一种感染客人的气氛,以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。

(1) 饭店大堂的组成部分

- 1) 饭店入口。应有气派和吸引力。
- 2) 饭店大门。由正门和边门组成。
- 3) 大堂公共活动区域。应宽敞舒适,风格、面积必须与饭店的规模和星级相适应,面积应与饭店的客房间数成一定比例,约为 0.4~0.8 平方米/间。
- 4) 服务柜台。应与服务项目相匹配。
- 5) 柜台公共设施。齐全的公用电话等设施,供客人查阅有关饭店服务设施、服务项目等信息的触摸式计算机显示屏。
- 6) 洗手间及衣帽间。中英文的洗手间或衣帽间的指示标记,各种服务用品应齐全,洗手间干净而无异味。
- 7) 其他。服务营业点的指示牌应醒目,星级饭店应配有显示世界主要客源国(或城市)时间的时钟或显示屏。

(2) 前厅大堂的气氛组成

- 1) 空气清新,温度、湿度适宜。一般温度维持在 22~24℃,湿度控制在 40%~60%。
- 2) 有一定的自然光线,同时配以多层次的灯光。
- 3) 大堂内客人的主要活动区域应以暖色调为主,烘托出热烈豪华的气氛。
- 4) 前厅的服务环境和客人的休息区域色彩要略冷些,使人有一种平和、宁静的心境,创造出前厅特有的轻松气氛。
- 5) 前厅是客人及服务人员活动较集中的地方,在设计和布置时,要防止噪声过于集中。



2. 前厅的总台设计

总台（见图 1-5）是位于前厅大堂内的饭店总服务台的简称，是为客人提供入住登记、问讯、兑换外币、结账等前厅综合服务的场所。



图 1-5 总台

总台设计是否合理，将直接影响到总台对客服务的质量。为了方便客人，总台均位于饭店一楼大堂，最好应正对大堂入口处，且各项总台业务应相对集中。

3. 前厅的设备

前厅部对客服务的运作效率在很大程度上依赖于所配备的设备状况。随着计算机的应用和有关应用软件的不开发和完善，越来越多的饭店都配备了计算机服务与管理系统，这样既节省了总台服务空间、扩充了服务信息，又加快了服务节奏、提高了运转效率，同时还大大减轻了服务人员的工作量。

当然不管饭店采用何种计算机服务与管理系统，其运转原理基本与手工操作的运转原理是一致的。手工操作的必备设备主要如下：

- 1) 客房状况显示架。
- 2) 客房预订显示架。
- 3) 问讯架。
- 4) 钥匙邮件架。
- 5) 备用钥匙架。
- 6) 贵重物品保险箱。
- 7) 客户档案柜。
- 8) 打印机。
- 9) 账单架。
- 10) 电话总机设备。