



“十二五” 高职高专规划教材 ■ 旅游酒店类

酒店前厅服务 技能实训

韩白莲 主 编

杨士英 杨大波 唐 羽 副主编



北京交通大学出版社
<http://www.bjtup.com.cn>

“十二五”高职高专规划教材·旅游酒店类

酒店前厅服务技能实训

韩白莲 主 编

杨士英 杨大波 唐 羽 副主编

北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书主要内容包括酒店前厅预订服务、前厅礼宾服务、前厅接待服务和前厅其他服务 4 个部分。本书以实训项目为基本单元,注重与实际工作流程相吻合,每个实训项目包括实训目的、实训方法、实训准备、实训内容、程序与操作标准、要点提示、考核指南,便于学生训练和巩固所学技能。本书既是高职高专院校酒店管理、餐饮管理及相关专业的教材,也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

酒店前厅服务技能实训 / 韩白莲主编. — 北京: 北京交通大学出版社, 2014. 9
ISBN 978-7-5121-2117-1

I. ① 酒… II. ① 韩… III. ① 饭店-商业服务 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 230757 号

策划编辑: 吴嫦娥

责任编辑: 刘 辉

出版发行: 北京交通大学出版社

电话: 010-51686414

北京市海淀区高粱桥斜街 44 号 邮编: 100044

印 刷 者: 北京交大印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×230 印张: 8.75 字数: 196 千字

版 次: 2014 年 10 月第 1 版 2014 年 10 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5121-2117-1/F·1433

印 数: 1 ~ 1 500 册 定价: 26.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质检组反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。
投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn。

前 言

本书是由北京交通大学出版社组织编写的高职高专酒店管理专业系列教材之一，主要内容包括：酒店前厅预订服务、酒店前厅礼宾服务、酒店前厅接待服务和酒店前厅其他服务 4 个部分。

本书在内容编排上根据高等职业教育人才培养目标和高职学生的认知规律，以技能训练为主线、相关知识为支撑，将国家有关职业资格考试所规定的职业标准融入教材，力求在编写中坚持以实用为先导，以基本理论指导实训。理论知识强调适用为度，注重技能实训操作规范，保证技能掌握的全面性与专业性，且具有较强的实践指导性。

本书以实训项目为基本单元，注重与实际工作流程相吻合，每个实训项目包括实训目的、实训方法、实训准备、实训内容、程序与操作标准、要点提示、考核指南，便于学生训练和巩固所学技能。

全书由韩白莲（保定职业技术学院）任主编，杨士英（河北科技学院）、杨大波（陕西省工运学院）、唐羽（沈阳理工大学应用技术学院）任副主编。参编人员还有河北保定第四职业中学的勾洋、河北广播电视大学张海珍，全书由韩白莲、杨士英统改并定稿。

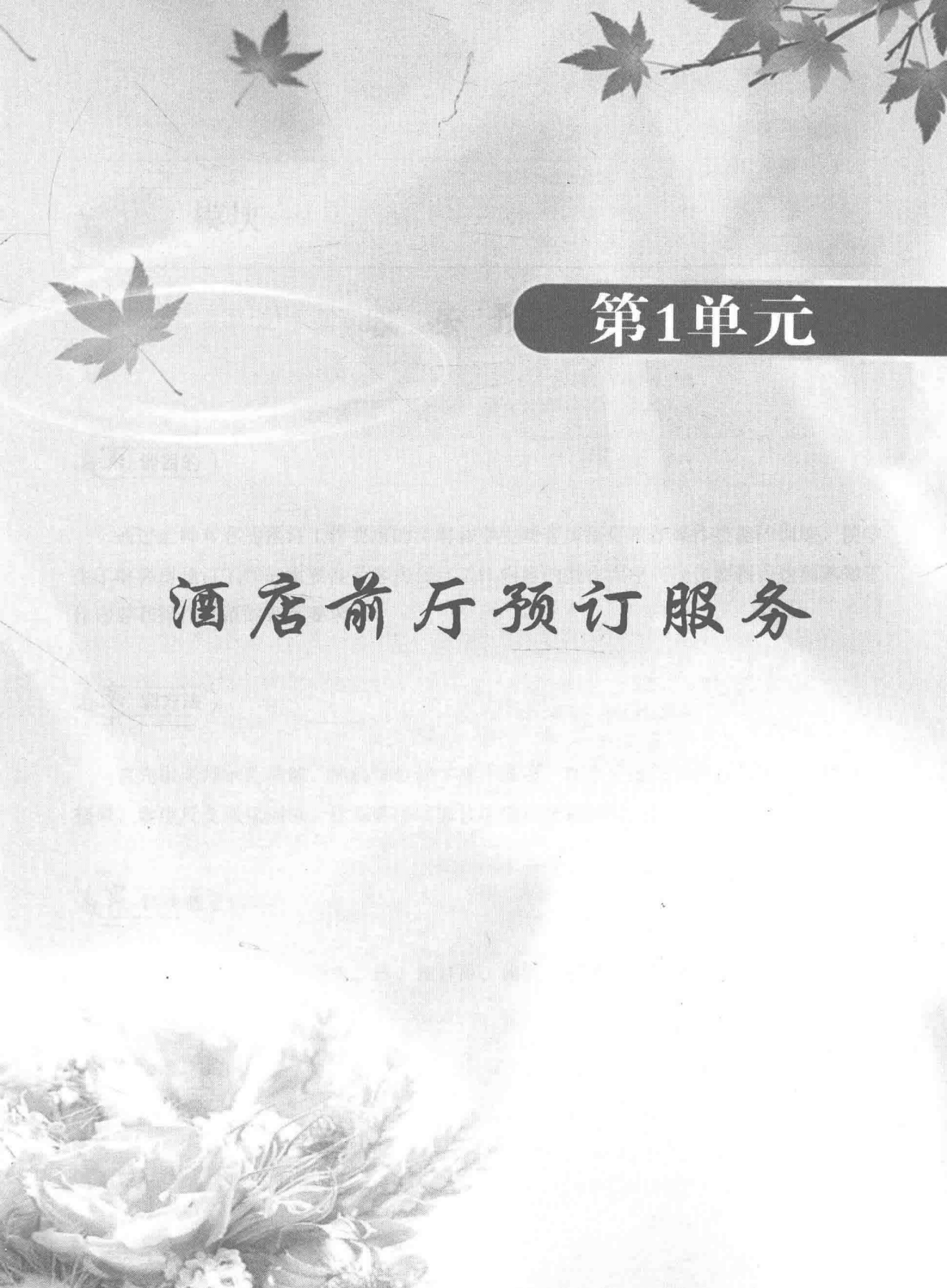
本书既是高职高专院校酒店管理、餐饮管理及相关专业的教材，也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

由于编者认识水平及实际工作环境所限，书中难免有疏漏和不妥之处，欢迎广大读者批评指正。

编 者
2014 年 9 月

目 录

第1单元 酒店前厅预订服务	(1)
模块一 客房预订	(3)
模块二 客房预订变更、取消与婉拒	(12)
模块三 超额预订及预订失约行为的处理	(17)
第2单元 酒店前厅礼宾服务	(23)
模块一 迎送宾客服务	(25)
模块二 行李服务	(28)
第3单元 酒店前厅接待服务	(35)
模块一 前厅接待服务	(37)
模块二 问询服务	(55)
模块三 客用钥匙服务	(67)
模块四 收银服务	(73)
模块五 贵重物品保管	(83)
第4单元 酒店前厅其他服务	(91)
模块一 电话总机服务	(93)
模块二 商务中心服务	(101)
模块三 投诉处理	(111)
附录A 前厅服务员国家职业标准	(116)
参考文献	(132)

The background features a light, textured surface with several maple leaves scattered across it. A faint circular frame is visible on the left side. In the bottom left corner, there is a detailed illustration of a bouquet of flowers, including a large white flower and some greenery.

第1单元

酒店前厅预订服务



模块一

客房预订

实训目的

通过老师对客房预订工作要求的讲解和学生对客房预订工作操作技能的训练,使学生了解客房预订工作的重要性及客房预订工作内容的操作程序与操作要领,达到熟知工作内容和操作规范的训练要求。

实训方法

首先由老师示范讲解,然后学生动手操作练习。在学生操作训练过程中,老师进行指导,学生反复强化训练,达到熟练掌握该项操作技能的目的。

实训准备

电脑、电话、电话记录本、笔、预订单、团队预订单、预订确认函、房价表、模拟酒店前厅等。

实训内容

(1) 预订前的准备工作。

(2) 受理预订。

(3) 确认预订。

程序与操作标准

程 序	操作标准与要求
仪容仪表	服务牌佩戴在外衣左上方, 服装整洁得体、无破绽, 纽扣齐全; 鞋袜洁净; 不留长指甲; 不佩戴过于醒目奇特的饰物; 男服务员不留胡须, 发长不盖耳; 女服务员化淡妆
仪态	行走、站姿正确、行为规范有礼
预订前的准备工作	(1) 了解房态: 认真查看交接班记录和电脑, 准确掌握即时客态、当日及未来一段时间内可出租房的具体信息。准备好接受预订时所需要的各种预订单和回复单 (2) 获取信息: 总台一般通过电话、电传、网络、口头、书面信函或预订通知单获取订房信息, 总台通常使用同样的方式给予客人回复 (3) 明确客源: 酒店的客源一般可分为: 零散客人、团队客人、会议客人等
受理预订	填写预订表格, 具体内容包括: (1) 客人的姓名、性别、国籍、来源地、公司、名称、人数 (2) 预计抵、离店日期 (3) 所需客房的种类、数量与价格 (4) 预订者的姓名及联络方式 (5) 付款方式 (6) 特殊要求(如接机、房间要求等) (7) 根据预订情况识别客人级别 (8) 客房可保留的最晚时间
确认预订	(1) 确认方式: 口头确认。也可是电话确认, 即将上一个工作流程所接受的预订, 在同客人联系时予以认可和承诺。书面确认。预订员可以采用信函、传真、电子邮件等书面形式与客人确认预订的各项内容 (2) 确认内容: 是否满足了客人的订房要求、双方对房价是否达成了一致的意见、双方对付款方式是否达成了一致的意见、是否声明了饭店取消预订的规定、告知客人最晚到店时限、是否对客人的选择表示了感谢、注意给客人的承诺要忠实履行、如客人无特殊要求应尽量避免向客人作确认房号的承诺

续表

程 序	操作标准与要求
道别	礼貌地向客人道谢、道别
资料存储	(1) 预订单,按抵店日期进行储存保管 (2) 及时将客人的订房信息录入电脑

要点提示

1. 客房预订含义

客房预订(Room Reservation)是指客人或代理机构为住店客人在抵店前与酒店客房预订部门所达成的订约。即客人通过使用电话、电传、书信等各种方式与饭店联系预订客房,饭店则根据客房的可供状况,决定是否满足客人的订房要求。预订处一般隶属于前厅部,其工作任务可概括为以下四项。

- (1) 接受、处理宾客的订房要求。
- (2) 记录、储存预订资料。
- (3) 检查、控制预订过程。
- (4) 完成宾客抵店前的各项准备工作。

2. 客房预订的程序

1) 预订前的准备工作

(1) 班前准备。

① 预订人员按饭店规定的要求规范上岗,做好交接班。接班时要查看上班次预订资料,问清情况,掌握需要处理的不确定的预订单(如:优先等待的、列为后备的和未收定金的)及其他事宜。

② 检查计算机等设备是否完好,准备好预订单、预订表格等各种资料和用品,摆

放整齐规范,避免客人订房时临时现查、现找等现象发生。

(2) 预订可行性掌握。

预订人员上班后,必须迅速准确地掌握当日及未来一段时间内可预订的客房数量、等级、类型、位置、价格标准等情况,对可预订的各类客房心中有数,保证向客人介绍可预订房间的准确性。

2) 受理预订

(1) 受理订房要求。

(2) 客房预订单的填写要求及内容。

① 客人的联系方式要准确记录,以便与客人及时沟通,保持信息的畅通。

② 需要接机服务的,一定要准确记录客人的航班号,飞机大概到达的时间,客人的姓名。

③ 如果当时没有客人想要的房型,记下客人的电话,一有此类房型,第一时间电话通知客人,并做好客人的预订。

3) 确定预订

确认预订,确认内容要注意以下方面。

(1) 预订时,客人有特殊要求的,一定要记录好,及时通知相关部门,提前做好准备。

(2) 网络订房或有传真订房的客人,一旦给客人订好房间,及时通知客人或商务中心,给客人回传确认或取消房间。

(3) 资料存储,资料录入一定要准确,方便客人和酒店相关人员查找。

3. 客房预订的方式和种类

客人事先进行客房预订是为了避免饭店客满的风险,希望在抵店时所需客房已由饭店准备妥当。而饭店之所以拥有预订系统来受理客人的客房预订,是想尽力为客人提供满意的客房,为饭店争取较高的住房率。对于客人而言,客房预订可以保证客人的住宿需求,特别是在旅游旺季。对于饭店而言,良好的客房预订能够为饭店争取客源,提高客房出租率。

1) 客房预订的渠道

直接预订渠道：客人不经过任何中间环节直接向饭店订房。

直接渠道预订房间，饭店消耗成本相对较低，还可对订房过程进行直接有效的管理和控制。散客自己订房，可以通过电话、网络、传真等方式进行。

间接预订渠道：中间商利用与客源市场的联系及其影响能力，运用其专业特长、经营规模等方面的优势，将饭店的产品和服务更广泛、更顺畅、更快速的推销给客人。间接预订渠道主要有以下几种来源。

- (1) 旅行社订房。
- (2) 连锁饭店或合作饭店订房。
- (3) 航空公司订房。
- (4) 与饭店签订合同的单位订房。
- (5) 会议组织机构订房。
- (6) 政府机关事业单位订房。

2) 客房预订的方式

(1) 电话预订：电话订房比较普遍，其特点是方便、快捷，客人与饭店好沟通。

(2) 面谈预订：预订员与客人面对面的洽谈订房事宜，一方面使预订员获得机会详细了解客人的要求；另一方面还可以根据客人的喜好、行为特点，进行有针对性的促销和推销。

(3) 传真预订：图文传真订房方式具有方便、迅速、准确的特点，尤其可以使远隔千里的客人与饭店之间完整地、毫无遗漏的交换各自的资料及要求，同时还可以成为客史档案资料及合同的证明文件。

(4) 网络预订：目前国际、国内较先进的订房方式。现在网上直接预订是最常见也最有保证的一种预订方法。

(5) 信函订房：这种方式虽然古老，但比较正规，以邮寄或托人转交的形式传递客人与饭店的订房交易。这种订房方式信息比较可靠，客人也能写明特殊要求。

(6) 合同订房：饭店与旅行社或商务公司之间通过签订订房合同，达到长期出租客

房的目的。这种方法可以增加客人对饭店的信赖。

3) 客房预订的种类

(1) 临时性预订。

临时性预订：是指客人在即将抵达饭店前很短的时间内或在到达的当天联系预订。饭店一般没有足够的时间给客人以书面确认，均予以口头确认。

(2) 确认性预订。

确认性预订：是指饭店答应为预订的客人保留房间至某一事先声明的规定时间，但如到了这一规定时间，客人仍未抵店，也无任何声明，则在用房紧张时期，饭店可将所保留的客房出租给未经预订而直接抵店的客人或等候名单客人。

(3) 等候性预订。

等候性预订：是指在客房预订已满的情况下，再将一定数量的订房客人列入等候名单，如果有人取消预订，或有人提前离店，饭店就会通知等候客人来店。对未接到通知就来店的等候类预订客人，饭店可尽量安排，并介绍到附近饭店去住宿，但不必为他支付房费、交通费和其他费用。

预订员在处理这类订房时，应该征求订房人的意见，是否可将其列入等候名单，并向客人解释清楚，以免日后发生纠纷。

(4) 保证性预订。

保证性预订：是指客人保证前来住宿，否则将承担经济责任，饭店则必须在任何情况下都保证落实的预订——保留客房至抵店日期的次日退房结账时间。

保证性预订又可细分为三种：预付款担保、信用卡担保、合同担保。

4) 客房预订的操作程序

客房预订的操作程序主要有以下三种。

(1) 手工操作，主要用于入住客人较少的小型饭店。

(2) 半自动操作，预订记录和预订卡由计算机自动生成，其他部分需手工完成。

(3) 计算机操作预订系统，以计算机联网的方式查询客房状况，处理客户的预订要求。

三种预订操作形式特点各异,不同类型的饭店可根据实际情况选用。

4. 酒店客房房价种类及计价方式

1) 房价的种类

(1) 标准房价。

又称“客房牌价”“门市价”“散客价”,即在饭店价目表上明码公布的各类客房的现行价格。该价格不含任何服务费或折扣等因素。

(2) 商务合同价。

饭店与有关公司或机构签订房价合同,并按合同规定向对方客人以优惠价格出租客房,以求双方长期合作。房价优惠的幅度视对方能够提供的客源情况及客人在饭店的消费水平而定。

(3) 团队价。

针对旅行社等团队客人制定的折扣价格,其目的是与旅行社建立长期良好的业务关系,确保饭店长期、稳定的客源,提高饭店利用率。团队价格可根据旅行社的重要性能和所能组织的客源数量及饭店淡旺季客房利用率的不同加以确定。为了吸引团队客人,很多饭店给予团队客人的优惠价往往低于饭店标准价的50%。

(4) 旺季价。

在营业旺季,为了最大程度的提高饭店的经济效益,而将房价在标准价的基础上上浮一定的百分比。

(5) 淡季价。

在营业淡季,为了刺激需求,提高客房利用率,而为普通客人提供的折扣价。通常是在标准价的基础上,下浮一定的百分比。

(6) 小包价。

饭店为客人提供的一种报价方式,除了房费以外,还包括餐费、交通费、游览费(或其中的某几个项目)等,以方便客人消费。

(7) 折扣价。

饭店为常客、长住客或其他有特殊身份的客人提供的优惠房价。

(8) 白天租用价。

按小时或半日计价。客人凌晨抵店入住,客人离店超过饭店规定的时间,入住与退房发生在同一天等几种情况,饭店可按白天租用价向客人收取房费。

(9) 免费。

由于各种原因,饭店有时需要为某些特殊客人提供免费房。免费房的使用通常只有总经理才有权使用。

(10) 还有家庭租用价,指饭店为带小孩的父母提供的优惠价、加床费等。

2) 饭店的计价方式

(1) 欧式计价(European Plan,简称“EP”)。

只包含房费,而不包括任何餐费的收费方式,为国际上大多数饭店所采用。

(2) 美式计价(American Plan,简称“AP”)。

不仅包含房费,而且还包括一日三餐的费用,故又被称为“全费用计价方式”。多为远离城市的度假型饭店或团队客人所采用。

(3) 欧陆式计价(Continental Plan,简称“CP”)。

包含房费及欧陆式早餐。其早餐主要内容包括:冷冻果汁、烤面包、咖啡或茶。

(4) 百慕大计价(Bermuda Plan,简称“BP”)。

包含房费及美式早餐。美式早餐除包括欧陆式早餐的内容外,通常还包括鸡蛋、火腿、香肠、咸肉等肉类食品。

(5) 修正美式计价(Modified American Plan,简称“MAP”)。

包含房费和早餐费用,此外还包括一顿午餐或晚餐(两者只任选一个)的费用,多为普通旅游客人所采用。

考 核指南

实训项目	分值	实际得分
仪容仪表、礼貌礼节	30 分	

续表

实训项目	分值	实际得分
预订准备	30 分	
预订程序操作标准	40 分	
合计	100 分	



模块二

客房预订变更、取消与婉拒

实训目的

通过老师对客房预订变更、取消与婉拒要求的讲解示范,学生开展对预订变更、取消与婉拒的操作技能的训练。使学生了解导致预订变更、取消与婉拒的有关原因,掌握处理客房预订变更、取消与婉拒预订的步骤和技能技巧,达到熟知工作内容、操作规范的训练要求。

实训方法

首先由老师示范讲解,然后学生按程序动手操作训练。在学生操作训练过程中,学生认真观察并相互点评,老师进行指导纠正,学生再反复强化训练,达到熟练掌握该项操作技能的目的。

实训准备

电脑、电话、相关预订资料、取消图章、更改图章等。

实训内容

(1) 更改预订的服务程序。