



快捷酒店 前厅管理



史鸿滨 / 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

快捷酒店 前厅管理



史鸿滨 / 编著

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

快捷酒店前厅管理 / 史鸿滨编著. —北京: 企业管理出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5164-1229-9

I. ①快… II. ①史… III. ①饭店—商业服务
IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第121323号

书 名: 快捷酒店前厅管理

作 者: 史鸿滨

责任编辑: 张 羿

书 号: ISBN 978-7-5164-1229-9

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68701292

电子信箱: 80147@sina.cn zhs@emph.cn

印 刷: 北京宝昌彩色印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170毫米×240毫米 16开本 12.5印张 140千字

版 次: 2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

定 价: 38.00元

版权所有 翻印必究·印装错误 负责调换

PERFACE

前言

一个酒店的前厅，对酒店的市场形象、服务质量乃至管理水平和经济效益都有着至关重要的影响。

前厅部是酒店的神经中枢，在宾客心目中它就是酒店管理机构的代表。宾客入住登记在前厅，离店结算在前厅，宾客遇到困难寻求帮助找前厅，感到不满时投诉也会找前厅。

前厅工作人员的言谈举止将会给宾客留下深刻的第一印象和最后印象。而最后印象往往在宾客的脑海里停留的时间最长。如果在宾客准备离店的时候，前厅员工的态度不好、办事效率不高，就将会使酒店在宾客住店期间为其所提供的一切良好服务前功尽弃。

前厅是宾客接触最多的部门，也是酒店与宾客建立良好关系的重要环节。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度，娴熟的操作技能，广博的业务知识为宾客提供服务，或妥善处理宾客投诉，认真有效地帮助宾客解决疑难问题，那么宾客对酒店的其他服务也会感到放心和满意。



前厅在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动。前厅员工必须认真负责、一丝不苟，并经常联络和协调其他部门的工作，以保证酒店这部机器正常运转，提高酒店对宾客的整体服务质量。

总之，前厅部的每一位成员都是酒店的形象窗口，不仅整体形象要能接受考验，业务知识与服务技巧更是体现了一个酒店的管理水平。作为酒店这个大家庭中的一员，前厅部工作人员同时也有责任、有义务做好销售工作。在接待过程中，要努力奉行“只要是到总台的客人，我们都应想办法把客人留下来”的宗旨，尽可能地为酒店争取住客率，提高酒店的经济效益。



CONTENTS

目录

第1章

快捷酒店前厅概述

第一节 认识酒店前厅部 / 002

前厅部的组织构架 / 002

前厅部的工作环境 / 003

服务台的功能与设计 / 006

前厅区域清洁工作 / 007

第二节 前厅经理的岗位职责及必备素养 / 010

前厅经理的岗位职责 / 010

前厅经理在管理中需注意的事项 / 012



对前厅员工进行推销常识培训 / 015

前厅经理的培训 / 016

前厅经理要有效激励员工 / 018

第三节 前厅领班及服务员的岗位职责 / 021

前厅领班的工作职责 / 021

前厅服务员的工作职责 / 022

前厅服务员必备素质 / 025

前厅服务员必备的职业技能及职业操守 / 027

第2章

快捷酒店前厅预订服务

第一节 不同的预订形式 / 030

电话预订 / 030

网上预订 / 032

面谈预订和传真预订 / 033

第二节 宾客预订服务流程 / 036

预订管理制度 / 036

更改和取消预订 / 040

处理超额预订 / 042



婉拒宾客预订处理 / 043

担保预订处理 / 044

第三节 非正常预订处理 / 047

酒店内部订房 / 047

预订宾客要求减少或增加房间数量 / 047

宾客在预订房间时无理取闹 / 048

第3章

快捷酒店前厅接待服务

第一节 宾客入住前厅接待服务 / 052

前厅排房技巧 / 052

散客入住 / 055

团队入住 / 056

行李的处理及保管 / 057

同行代付处理和续住 / 059

换房 / 061

宾客看房程序 / 062

第二节 宾客退房前厅接待服务 / 064

退房结账 / 064



快速退房处理 / 066

同城互荐和宾客押金条遗失的处理方法 / 067

处理预抵宾客的留言、信件、传真 / 069

宾客查询、生日接待服务 / 070

第4章

快捷酒店前厅账务处理

第一节 银行卡处理 / 072

入账、部分结账和提前结账 / 072

冲调账和临时挂账处理 / 073

第二节 会员服务 / 075

会员卡的办理 / 075

会员信息修改和储值 / 077

无停留离店 / 078

第5章

快捷酒店前厅规章制度

第一节 前厅的管理制度 / 080



前厅职责分担制度 / 080
客史档案管理制度 / 081
境外人员登记管理 / 083
前厅备用金管理制度 / 086
早餐券管理制度 / 088
前厅保险箱管理制度 / 089
前厅药品箱管理制度 / 090
房卡管理制度 / 091

第二节 日常考核管理制度 / 094

前厅员工行为准则 / 094
前厅员工考勤制度 / 096
前厅员工交接班管理制度 / 096

第6章

前厅服务员必备技能

第一节 前厅服务员必备操作技能 / 100

点钞机的使用方法 / 100
打印机的使用方法 / 101
传真机的使用方法 / 103
证件扫描仪的使用方法 / 104



POS机的使用方法 / 106

第二节 前厅服务员识别真假的技能 / 108

识别证件的真假 / 108

识别真假信用卡和人民币 / 112

第7章

快捷酒店前厅话务服务细节

第一节 应答服务流程 / 116

外线电话应答和转接 / 116

内线电话应答和转接 / 117

电话问讯和留言服务 / 118

应急电话服务 / 120

第三节 叫醒服务流程 / 121

人工叫醒服务 / 121

散客叫醒服务和团队叫醒服务 / 122



第8章

快捷酒店前厅单据表格

第一节 存档制度 / 126

PMS系统管理 / 126

前厅常设文件夹 / 127

第二节 日常常用表格 / 128

宾客订房确认表 / 128

房间流量控制表 / 129

宾客档案登记表 / 131

预计宾客抵店登记表 / 132

预计宾客离店登记表 / 132

每日交接班前复查工作表 / 133

前厅当班人员工作记录表 / 134

酒店当日未到和取消预订表 / 135

交接班登记表 / 136

留物登记表 / 137

宾客遗留物品登记表 / 138

酒店常见房态表 / 139

酒店给宾客的致歉信 / 140



附录1：酒店前厅常见问题处理方法 / 143

附录2：酒店前厅常用英语口语 / 167

附录3：酒店前厅员工工作须知 / 181



第1章

快捷酒店前厅概述

前厅是快捷酒店的门面，是宾客首先接触的部门，它在业务上承担着酒店的部分销售工作，负责办理宾客预订、入住、结账等工作，同时还为宾客提供住店期间的各种服务。

第一节 认识酒店前厅部

前厅部的组织构架

前厅部又称总服务台，它不仅是酒店的管理中心，还是宾客与酒店进行接触的主要场所，从宾客抵店前的预订、入住，直至宾客结账离开，酒店前厅部的工作贯穿于宾客与酒店交易往来的全过程。

前厅部不仅可以通过提供邮政、电信、票务以及出租车服务等，直接取得经济收入，而且其销售工作的好坏还直接影响到酒店接待宾客的数量。

除此之外，前厅部作为酒店的信息中心，它也是为总经理和各职能部门经理提供各种信息、数据等决策依据的重要部门。所以，前厅部不仅是建立良好宾客关系的重要环节，同时也是酒店管理的参谋和助手。

因而，前厅部的组织构架在设置时要遵循以下原则。

（1）从实际出发的原则

从酒店的性质、地理位置、规模、经济特点及管理方式等方面来



设置前厅的构架。

（2）分工明确原则。

应明确岗位人员的职责和任务，明确上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径，防止出现管理职能的空缺、重叠或相互扯皮的现象。

（3）机构精简原则

“机构精简”不是将机构过分简单化，只是为了防止机构臃肿，人浮于事的现象，要“因事设人”。

（4）便于协作原则。

要争取做到不仅便于前厅内部各个岗位的协作，而且要有利于前厅部与其他部门在业务和管理上的协调与合作。

根据以上的组织构架设置原则，一般快捷酒店的前厅部主要包括以下人员：前厅经理1名，领班1名，外加4~6个服务员轮班。

前厅部的工作环境

前厅部就犹如酒店的大脑，在很大程度上控制和协调着整个酒店的经营活动，是酒店内的“总调度”和“神经枢纽”，同时还是联络宾客关系的“桥梁与纽带”。

基于它的重要性，这就需要前厅部有一个良好的工作环境，以便工作人员及时地将客源、客情、宾客需求及投诉等各种信息通报有关部门，共同协调全酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。

前厅良好的环境包括：前厅空间整体布局合理，能突出酒店的主



格调；设置于大堂的部门标牌应显而易见；地面面层美观，最好为大理石或优质木地板；要有柔和的光线，让宾客进门后感到舒适；温度要保持在 $22^{\circ}\text{C}\sim 24^{\circ}\text{C}$ 之间，湿度要保持在 $40\%\sim 60\%$ 之间，还要注意通风；周围色彩要以暖色调作为主色调；适当布置有生气的绿色植物；噪音要控制在一定的范围内，不能让宾客感到任何不适，等等。

另外，前厅的设置和设备包括以下内容：

1. 酒店正门

酒店的正门要气派，具有吸引力，突出迎接宾客的气氛。

正门处应有装饰过厅，内外设双道门，以保持前厅空调温度稳定，节约能源，并可保持大堂的清洁。正门过厅内设置雨伞架，供宾客使用。同时还应备有供宾客上下车的空间和回车道及雨棚。正门前的台阶旁应设立无障碍通道，以方便有残疾的宾客出入酒店。在大堂进出口处铺设地毯或踏脚垫，以减少将尘土及污水带进大厅。

2. 大堂

大堂指的是进入酒店正门后，通往客房、餐厅之间的大块公共区域。由人流线路、服务区、休息区和公共卫生间等主要区域组成。大堂要宽敞、舒适、华丽，其建筑面积要与整个酒店的接待能力相适应。

3. 总服务台

总服务台主要是办理入住业务、退房业务和其他特殊业务等酒店咨询服务的工作区域，是体现前厅空间的关键部位，柜台外观要与整

