

F

Fandian



Fuwu

前厅服务

第二版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



Fandian

Fuwu

中国劳动社会保障出版社

F

andian



Fuwu

前厅服务

第二版

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材



andian

Fuwu

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

前厅服务/曹红主编.—2版.—北京：中国劳动社会保障出版社，2007

全国中等职业技术学校饭店服务专业教材

ISBN 978-7-5045-5140-5

I. 前… II. 曹… 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036491号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京外文印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 8印张 122千字

2007年4月第2版 2007年4月第1次印刷

定价：12.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前言 Preface

为了更好地适应全国中等职业技术学校饭店服务专业的教学要求，劳动和社会保障部教材办公室组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线教师和行业专家，对中等职业技术学校饭店服务专业教材进行了修订。

这次教材修订工作的重点主要在以下几个方面。

第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。根据饭店服务专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，对教材内容的深度、难度作了较大程度的调整。同时，进一步加强实践性教学内容，以满足企业对技能型人才的需求。

第二，根据饭店服务行业发展，合理更新教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，力求使教材具有鲜明的时代特征。同时，在教材编写过程中，严格贯彻国家有关技术标准的要求。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖有关国家职业标准（中级）的知识和技能要求。

第四，在教材编写模式方面，尽可能使用图片、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。同时，针对相关知识点，设计了很多贴近生活的导入和互动性训练等，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

本套教材可供中等职业技术学校饭店服务专业使用，也可作为职工培训教材。

本次教材的修订工作得到了北京、湖南、湖北、广东、福建、河南等省、直辖市劳动和社会保障厅（局）及有关学校的大力支持，在此我们表示诚挚的谢意。

《前厅服务》（第二版）主要介绍了前厅部基础知识、客房预订、前厅接待、前厅服务、离店结账服务、沟通与协调等内容。本书配有习题册。

本书由曹红主编，方宁参编，雅杰审稿。

劳动和社会保障部教材办公室

2007年3月

目录

Contents

第1章 前厅部概述	1
§ 1—1 前厅部的基础知识	2
§ 1—2 前厅部的组织结构	3
§ 1—3 前厅部员工素质要求	6
第2章 客房预订	12
§ 2—1 客房预订基础知识	13
§ 2—2 预订的种类、渠道和方式	15
§ 2—3 客房预订的程序	18
§ 2—4 超额预订及订房纠纷的处理	29
第3章 前台接待	37
§ 3—1 前台接待准备	38
§ 3—2 前台入住登记	41
§ 3—3 商务楼层	50
§ 3—4 客房推销技巧	53
§ 3—5 房态控制	58
第4章 前厅服务	65
§ 4—1 礼宾服务	66
§ 4—2 “金钥匙”服务	81
§ 4—3 总机服务	83
§ 4—4 商务中心服务	92
第5章 离店结账服务	98
§ 5—1 离店结账程序	99

目录 Contents

§ 5—2	夜审	103
第6章	沟通与协调	107
§ 6—1	建立良好的宾客关系	108
§ 6—2	前厅部与其他部门的关系	109
§ 6—3	客人投诉处理	114
§ 6—4	客史档案的建立与管理	119
第7章	客房部	121
§ 7—1	客房部的组织与职能	121
§ 7—2	客房部的服务质量	122
§ 7—3	客房部的清洁卫生	123
§ 7—4	客房部的安全管理	124
§ 7—5	客房部的节能降耗	125
§ 7—6	客房部的员工培训	126
第8章	餐饮服务	127
§ 8—1	餐饮服务的特点	127
§ 8—2	餐饮服务的质量	128
§ 8—3	餐饮服务的卫生	129
§ 8—4	餐饮服务的礼仪	130
§ 8—5	餐饮服务的创新	131
第9章	酒吧与咖啡厅	132
§ 9—1	酒吧与咖啡厅的概述	132
§ 9—2	酒吧与咖啡厅的布局	133
§ 9—3	酒吧与咖啡厅的设备	134
§ 9—4	酒吧与咖啡厅的服务	135
§ 9—5	酒吧与咖啡厅的管理	136
第10章	康乐部	137
§ 10—1	康乐部的概述	137
§ 10—2	康乐部的布局	138
§ 10—3	康乐部的设备	139
§ 10—4	康乐部的服务	140
§ 10—5	康乐部的管理	141
第11章	美容美发	142
§ 11—1	美容美发的概述	142
§ 11—2	美容美发的布局	143
§ 11—3	美容美发的设备	144
§ 11—4	美容美发的服务	145
§ 11—5	美容美发的管理	146
第12章	洗衣房	147
§ 12—1	洗衣房的概述	147
§ 12—2	洗衣房的布局	148
§ 12—3	洗衣房的设备	149
§ 12—4	洗衣房的服务	150
§ 12—5	洗衣房的管理	151
第13章	锅炉房	152
§ 13—1	锅炉房的概述	152
§ 13—2	锅炉房的布局	153
§ 13—3	锅炉房的设备	154
§ 13—4	锅炉房的服务	155
§ 13—5	锅炉房的管理	156
第14章	工程部	157
§ 14—1	工程部的概述	157
§ 14—2	工程部的布局	158
§ 14—3	工程部的设备	159
§ 14—4	工程部的服务	160
§ 14—5	工程部的管理	161
第15章	保安部	162
§ 15—1	保安部的概述	162
§ 15—2	保安部的布局	163
§ 15—3	保安部的设备	164
§ 15—4	保安部的服务	165
§ 15—5	保安部的管理	166

第1章 前厅部概述

走进一家饭店，首先映入眼帘的是彬彬有礼的门童、富丽堂皇的大堂、标准美观的总台、热情亲切的接待员……这些给人留下美好第一印象的人和物都属于饭店的前厅部，前厅部被称为整个饭店的“神经中枢”。本章将介绍前厅部的作用、任务及组织机构等。



本章重点

- * 了解前厅部的地位、作用及主要任务
- * 前厅部组织机构及其设置的原则
- * 前厅部各机构的基本职能
- * 饭店大堂与部台的设计



§ 1—1 前厅部的基础知识

一、前厅部的重要地位

1. 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，前厅部应积极开展客房预订业务，为抵店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服务。同时，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报告给有关部门，以确保服务工作的效率和质量。

前厅部是客人与饭店联络的纽带。前厅部人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住开始，直至客人结账离店结束，建立客史档案，贯穿于客人与饭店交易往来的全过程。

2. 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，遇到困难寻求帮助找前厅，感到不满时投诉也找前厅。

前厅工作人员的言谈举止将会给客人留下深刻的印象。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客，娴熟的技巧为客人提供服务，能够妥善处理客人投诉，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认可。反之，客人对一切服务都会打折扣。

3. 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，前厅部能收集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整理和分析，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；向饭店管理机构提供咨询意见，作为制订和调整饭店计划和经营策略的参考依据。

二、前厅部的工作任务

1. 积极销售客房，提高饭店的经济收入

前厅部的首要任务是销售客房。目前，我国有相当数量的饭店赢利，前厅部占整个饭店利润总额的50%以上。前厅部推销客房数量的多与少，达成价格的高与低，会直接影响着饭店的客房收入，而且住店人数的多少和客人消费水平的高低，也会间接地影响着饭店餐厅、酒吧等营业项目的收入。



知识链接

美国咨询公司有关世界范围饭店经营情况统计资料

部门	客房	餐饮	电话、其他
收入	58.60%	31.60%	9.80%

我国国家旅游局有关国内饭店经营情况的统计资料

部门	客房	餐饮	商品、其他
收入	48.17%	32.52%	19.31%

通过上面两个表格的对比可以看出：

- ① 在饭店营业收入中，客房的营业收入所占的比例最大。
- ② 客房的营业收入高，则饭店的营业收入也就高。

2. 协调对客服务，提高饭店的服务水平

前厅部代表饭店向有关部门下达各项服务指令，然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的问题，联络各部门为客人提供优质服务。

§ 1—2 前厅部的组织结构

一、前厅部的机构设置

饭店内是否设置前厅部，主要根据饭店规模、经营特点及管理方式而定。一般大中型饭店的前厅部均单独设置，但也有一些饭店设客房总监，前厅部则归属其内，但仍为部门建制。在小型饭店里一般不单独设立前厅部，其业务归客房部负责。

二、前厅部组织结构

1. 组织结构图

前厅部的工作任务，是通过其内部各部门分工协作共同完成的。如前所述，饭店规模不同，前厅部业务分工也不同。图1—1所示为大型饭店前厅部组织结构及人员配备图。

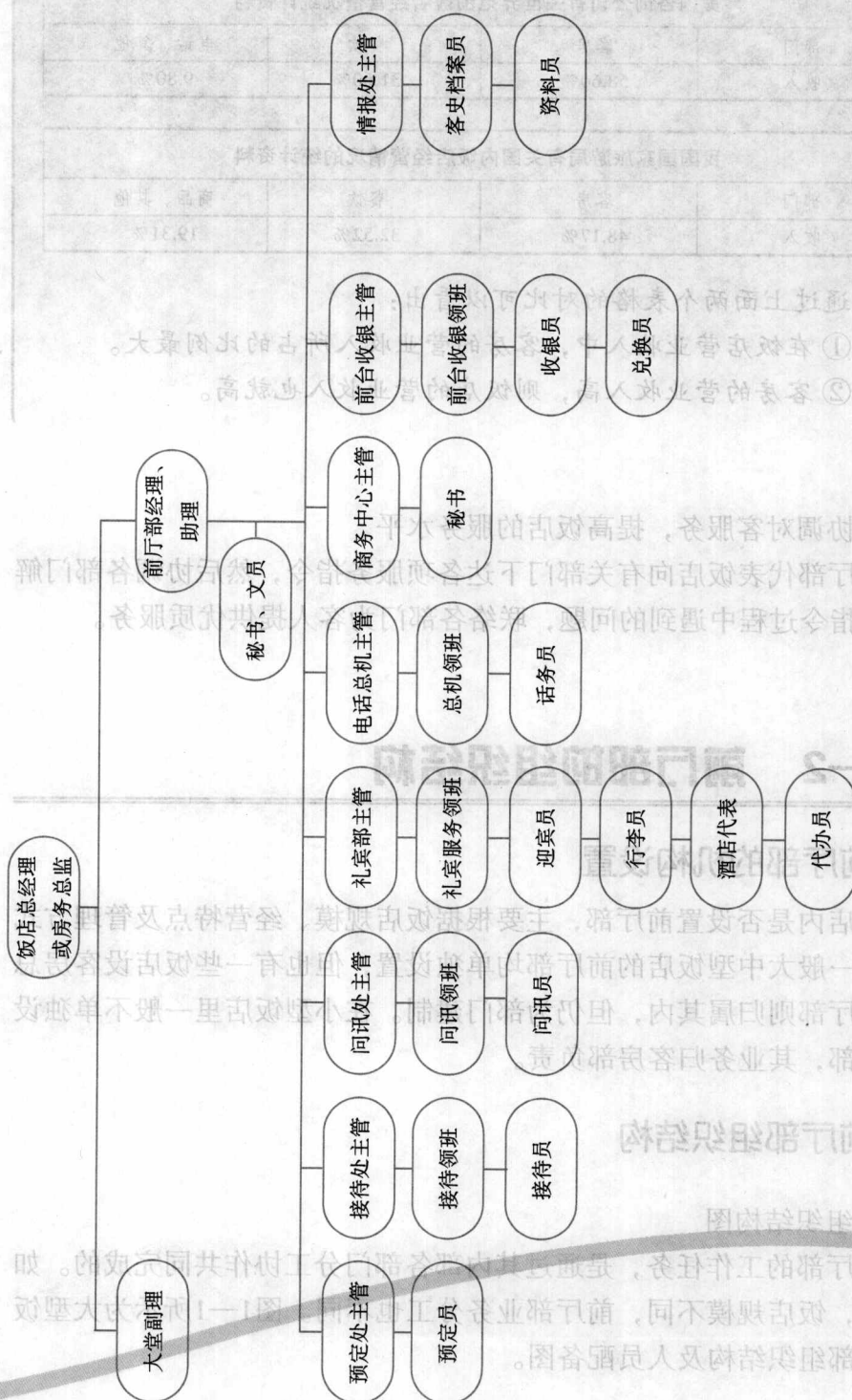


图1-1 大型饭店前厅组织结构及人员配备



2. 各管理层次工作人员职能

(1) 前厅部经理

前厅部经理是前厅运转的指挥员,全面负责前厅部的经营管理工作。

(2) 大堂副理

负责协调饭店对客服务及对客关系工作,代表总经理全权处理客人投诉及客人在饭店中需要解决的复杂事务。

(3) 各部门主管

掌握前厅营业情况,如客人到(离)店人数、客房出租率、客房状况、订房情况等;协调前厅与客房、餐饮以及工程维修部门的关系;督导前厅部的服务态度、服务方式、服务质量等。协助前厅经理做好员工的技术培训与业务考核工作。

(4) 班组领班

协助前台管理好日常工作;认真处理客人的投诉,遇到不能解决的问题及时向上级汇报;确保入住登记做到详细、准确、清晰,确保准确控制房间状态;每天定期检查邮件、留言,确保其发送、存放、记录准确无误。

为了确保前厅经营工作的顺利进行,前厅还设有值班经理。这样,任何重要问题都能及时得到解决或反馈。值班经理具有前厅经理的职责与权力,遇前厅经理有事外出时,代理主持前厅工作。

前厅部各班组的工作职能见表1—1。

表1—1

前厅部各班组的工作职能

班组名称	工 作 职 能
预订组	* 根据客人的要求,提供与其需求相应的客房 * 24 h为客人提供预订服务,及时处理客人的订房要求 * 及时记录和存储预订资料 * 做好客人抵达前的准备工作
接待组	* 细致热情地接受订房和团体开房 * 做好开房登记和有关验证客人身份的工作。熟悉当天抵店的VIP客人的身份、房号及抵离时间 * 熟悉当天散客及旅行团的开房情况,掌握当天的房间状况 * 办理加床和换房要向客人讲明情况,并要登记和说明 * 夜班当班员工要负责制作当日报表,反映房间情况,并搞好班组卫生 * 严格遵守各项制度和服务程序
礼宾组	* 指挥和疏导门前车辆,做好客人迎送工作 * 面带笑容,为客人打开车门,躬身向客人致意,并用右手挡住车门上沿,以免客人碰头。对孩子、老人或是行动不便的客人,要主动提供帮助,搀扶下车



前厅服务

前厅部员工素质要求表

班组名称	工作职责
礼宾组	* 帮助客人装卸行李,并请客人清点、检查有无物品遗失。如果客人是离店,应在车辆开动后向客人挥手致意。注意在开关车门时不要夹住客人的衣裙及物件 * 观察出入门厅人员的动向,注意做好防暴、防窃工作,并协助保卫人员做好宾客抵达与离开时的保卫工作
问讯组 (根据需要有些饭店将问讯组纳入礼宾组中)	* 掌握本饭店的一切设施及饭店所在城市的其他大饭店、娱乐场所、游览胜地的有关情况 * 管理好客房钥匙,做好保管和收发工作 * 熟悉计算机查询操作 * 帮助客人安排会客。将来访者的姓名等情况通报客人,再根据客人的意见安排会面事宜 * 负责办理客人委托的相关事宜。为客人办理订房、购买机票和车(船)票、办签证、取送物品、购物等各项事情
话务组	* 负责转接饭店各部门及客人的一切电话 * 转达客人的投诉,通知有关部门采取补救措施 * 负责为客人提供叫醒服务 * 负责将客人的合理要求通过电话转达给有关部门或个人 * 接到紧急电话时应立即向领导汇报并采取措施和行动
商务中心	* 为客人提供复印、翻译、打字、传真收发、上网以及长途等服务 * 及时为客人购买机票、车(船)票 * 根据需要为客人提供秘书服务
收银组 (由于业务性质所定,收银组通常隶属饭店财务部,但是它位于总台,又是总台的重要组成部分)	* 严格遵守各项财务制度和操作程序。准确地收点客人的现金或支票。准确地填写发票 * 做好交接班工作,钱物一定要交接清楚 * 按规定及时结清客人或团体的各种费用

§ 1—3 前厅部员工素质要求

一、前厅服务员的素质要求

前厅服务员是饭店的形象代表,是饭店各部门中素质要求最高的员工。他们身兼饭店的推销员、公关员、调解员、信息资料员以及业务监督员等职能。饭店的成功经营与否,客人对饭店的印象甚至是否在本店留宿往往决定于饭店前厅服务员的服务效果。



前厅的员工应该具有较高的素质，具体表现在以下几个方面：

1. 服务员的仪表、仪态

前厅服务员的仪表、仪容、礼仪、礼貌直接影响饭店的形象，关系到服务质量，甚至影响着饭店的经济效益。也就是说，饭店前厅服务员首先在仪表、仪态上给客人形成一个管理有素、经营有方的印象，从而觉得受到尊重并且感到能在这样的饭店里住宿是一种享受，因此，客人愿意再次光临。标准的服务员仪容、仪表如图1—2所示。



图1—2 标准的服务员仪容、仪表

服务提示

服务员仪容、仪表要求

穿着制服时的要求

制服保持笔挺，不可有皱折；不可挽起袖子或裤管，衬衫扣子应扣紧，下摆扎入裤内；内衣、紧身衣不可露出制服外；在正式场合穿着单排扣的西装，只扣上面的一个扣子，制服应全部穿戴整齐，不可缺少任何一件，非工作需要，不可将制服穿出饭店。

佩戴工牌时的要求

工牌应佩戴在左胸上方，不能歪斜。

穿鞋袜时的要求

鞋子要经常刷擦，保持干净；系好鞋带，不可拖拉于脚上；男员工穿深色袜子，女员工穿肉色袜子；袜子应每天更换并保持清洁。

男员工上岗前的个人卫生要求

每天剃胡须；双手清洁，无污渍、笔迹；常剪指甲（指甲修剪为椭圆形）；不可吃有异味的食品，保持口腔清新。

女员工上岗前的个人卫生要求

不留长指甲，不涂指甲油，双手清洁，无污渍、笔迹；不可吃有异味的食品，保持口腔清新。

保持良好的面部表情

上班时面带微笑，精神饱满，不带醉态、倦意。说话时不夸张，不过分喜形于色；与客人交谈时，保持适当的目光。



2. 前厅服务员的语言要求

前厅服务员不仅应有良好的仪容、仪表，而且还必须具备甜美的声音、令人愉快的语调、恰当的交谈内容和灵活策略的语言技巧。这样，前厅的服务就显得生机勃勃。星级饭店的前厅服务员还应该掌握一两门外语的基本会话，发音要标准，要能准确地表达意思。

案例学习：语言的艺术

总台一位女服务员正在给915房间的客人办理离店手续。

闲聊中，那位客人旁顾左右，摘下手指上的一枚戒指，偷偷塞到服务员手里低声道：“我下星期还要来住一个星期，请多多关照。”

服务员略一愣，旋即，镇定自若地捏着戒指翻来覆去地玩赏一会儿，然后笑着对客人说道：“先生，这枚戒指式样很新颖，很漂亮，谢谢您让我见识了这么好的东西，不过您可要收好，丢了很难找到。”

随着轻轻的说话声，戒指自然而然地回到了客人手中。

客人显得略有尴尬。

服务员顺势转了话题：“欢迎您光顾我店，先生如有什么需要我帮忙，请尽管吩咐，您下次来我店，就是我店的常客，理应享受优惠，不必客气。”

客人就此下了台阶，连声说：“谢谢啦，谢谢啦。”

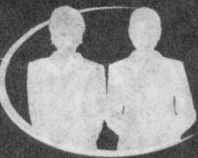
分析

服务需要委婉的语言，而委婉的语言是一门艺术，需要服务员不断学习和实践才能掌握。

饭店服务水平的提高，需要做方方面面的工作，而最基本的、最直接的就是服务工作中的语言。语态真诚、语言规范、语气和蔼是前厅服务员追求的目标。

3. 前厅服务员的行为举止要求

优秀的前厅服务员，应该做到站立标准、行为规范、举止大方。尽量避免不好的习惯动作，如吸烟、嚼口香糖、工作场所吃零食、高嗓门叫喊、勾肩搭背、指手画脚等。



服务提示

服务员行为举止应该做到的细节

男员工站立时应该做到：

两眼正视前方，头正肩平，下颌微收，挺胸收腹；两手自然交叉于背后；双脚分开，与肩同宽或比肩略宽。

女员工站立时应该做到：

两眼正视前方，头正肩平，下颌微收，挺胸收腹；两手交叉于腹前，右手搭于左手上，虎口靠拢，指尖微曲；双脚并拢或呈丁字步。

与客人站立相对时应该做到：

目光停留在客人鼻眼三角区；与客人相距60~100 cm；与客人距离太近，容易使客人产生压力感；与客人距离太远，显得有些疏远。

为客人指示方向时应该做到：

拇指弯曲，紧贴食指，另外四指并拢伸直，指尖朝所指方向，男员工出手有力，女员工出手优雅。不可用一个手指为客人指示方向。

行走时应该做到：

随时问候客人、上司和同事，不可左顾右盼、摇晃肩膀或低头看地；男员工足迹在前方一线两侧，女员工足迹在前方一条直线上；略用脚尖力量点地，落地重心在脚拇指和食指之间的关节上，使人觉得富有韵味和弹性。

迎面遇见客人，为其让路时应该做到：

靠右边侧，右脚向右前方迈出半步，身体向左边转30°鞠躬或点头，问候客人。

客人从身后过来为其让路时应该做到：

停步，身体向左边转向客人，向旁边稍退半步，并点头问候客人。

送别客人时应该做到：

走在客人前侧或后侧，距离60~100 cm，向前方伸手指引门口的方向，微笑着跟客人礼貌道别。



4. 业务操作技能

前厅服务员必须能够熟练、准确地按程序完成本职工作。任何业务操作失误,不仅会给饭店造成经济损失,还会破坏客人对饭店的总体印象。

5. 应变能力

应变能力是前厅服务员所应具备的特殊服务技能与素质。因为客人来自全国各地或异国他乡,不同的生活习惯、不同的知识背景与修养都会有不同的表现;饭店在经营中也会出现异常情况,前厅服务员只有具备应变能力,才能妥善处理好这些特殊问题。在任何情况下,前厅服务员都应沉着冷静,采用灵活多变的方法,处理好各种特殊事件的发生。

6. 诚信要求

前厅服务员必须具有较高的诚实度。这一素质在饭店经营中尤为重要。特别是在涉及出纳工作及外币兑换工作时,前厅服务员必须能够严格遵守工作纪律;在接待工作中,客人的优惠必须符合饭店的规定,绝对不能以工作之便,徇私舞弊。

7. 知识面

前厅服务员在业务中经常会碰到客人各种各样的提问。这些问题会涉及政治、经济、旅游、风俗、文化以及有关饭店的情况,所以前厅服务员只有具备较宽的知识面和丰富的专业知识,才能为客人提供准确翔实的信息。

8. 合作精神

前厅的每位员工都应该意识到,做好前厅工作需要员工的集体合作。当接待员忙于接待时或因特殊情况离开工作岗位时,其他员工必须能够替代,个人的意见或恩怨决不能表现到工作中来,否则会破坏整个饭店的形象。

二、前厅主管的素质与职责

在规模较大的饭店里,前厅的管理人员除前厅经理外,还设有主管人员,如前厅业务主管及下属的各位领班。前厅主管接受前厅经理领导,负责前厅营销的日常工作。

作为一名合格的前厅主管,需要具备以下方面的素质与能力。



1. 熟知服务结构、销售组合、商品广告艺术、产品定价策略等知识。
2. 了解中外旅游市场的需求层次，主要客人的情况。
3. 在前厅经理的授权下，协调与各旅行社、饭店以及涉外企事业单位的工作关系，努力为饭店开辟客源渠道。
4. 能够熟练撰写客源市场分析、饭店经营分析报告等业务文件，有较强的口头表达能力。具有协调前厅各项工作关系和人际关系的能力。
5. 具有监督、检查和指导前厅员工的各项业务工作的能力。
6. 能够妥善处理客人的投诉等情况，维持良好的客人关系与前厅秩序。

思考与练习

1. 仔细阅读本节内容，结合前厅部的各项任务，叙述前厅部工作的重要性。
2. 查阅资料试找出与前厅部提供信息服务的相关内容，并分析其作用。
3. 举例说明你的住店经历、曾经遇到过的问题、得到过的帮助。

本章重点

- 1. 前厅部的概念、地位、作用 *
- 2. 前厅部的组织结构 *
- 3. 前厅部的服务流程 *
- 4. 前厅部的服务质量控制 *