

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

星 · 级 · 酒 · 店 ·
前厅部
经理案头手册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

★★★★★ · 中国酒店岗位培训系列丛书 · ★★★★★

星级酒店 前厅部 经理案头手册

中国酒店员工素质研究组◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

星级酒店前厅部经理案头手册/中国酒店员工素质研究组编著.
-北京: 中国经济出版社, 2008. 4
(中国酒店岗位培训系列丛书)
ISBN 978 - 7 - 5017 - 8492 - 9
I. 星… II. 中… III. 饭店—商业服务—手册 IV. F719.2 - 62
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 027626 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

策划编辑: 叶亲忠 (电话: 010 - 88380089 E-mail: yeqz@sina.com)

责任编辑: 张淑玲 (电话: 010 - 88380089)

责任印制: 石星岳

封面设计: 任燕飞装帧设计工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京金华印刷有限公司

开 本: 787mm × 980mm 1/16

印张: 11 字数: 145 千字

版 次: 2008 年 5 月第 1 版

印次: 2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 8492 - 9/F · 7484

定价: 26.00 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

国家版权局反盗版举报中心电话: 12390

服务热线: 68344225 68341878

中国酒店岗位培训系列丛书

编委会

主 编：陈明星

编委会名单（以姓氏笔画顺序排列）：

于国强	马兴欢	王美玉	王国付	叶红婷
张 伟	张绮霞	刘 铭	刘树毅	吕文俊
连海安	许苓苓	陈明国	陈三月	陈明阳
陈 鹏	陈明丽	周 迎	季福林	杨 微
庞海波	罗志刚	金 凤	赵风全	姚秋华
郭明武	郭海平	徐宝良	舒朝普	彭 敏
彭 鑫	谢 进	程 功	熊 威	戴 玄

序 言

《中国酒店岗位培训系列丛书》即将出版发行之际，受邀为本系列丛书作序，思索之余，浅谈本人观点，权当抛砖引玉！

近年来，中国酒店业正以惊人速度发展，中国酒店业门户网站：最佳东方（VeryEast.Cn）信息中心的数据显示，截至2006年底，全国星级酒店总数达到13378家，同比增长11.26%，国际联号饭店在中国的扩张速度超过了20%，经济型酒店更以每年200%~300%的速度发展。2007年，全国住宿与餐饮业零售额累计突破1.2万亿元，同比增长19.4%。

但是相对于酒店业的快速发展，酒店教育在中国的发展却相对滞后。最佳东方对国内星级酒店所做的调查发现：90%以上的酒店认为，当前旅游类院校偏重课堂理论教学，对实践环节重视不够，传授内容与实践脱节。人才的缺失，已成为制约中国酒店业发展壮大的瓶颈因素。

作为培养酒店管理人才的大专、本科院校，他们更多注重理论知识的传授，而这些知识恰恰与实践运作脱节，再加上授课老师多数本身并不懂酒店，缺乏实际酒店管理经验。可以想象，一个搞不清楚状况的老师，教出的学生是什么样子。当毕业生进入酒店，酒店还要花大量人力物力从最基础的内容从头教起。酒店企业哀叹无才可用，甚至排斥录用应届生也是在情理之中。

国外的“洛桑模式”之所以备受推崇，是因为它将理论知识

和实践运作的结合渗透到教学的每一个环节，教学过程实际就是在酒店企业工作的过程。学校就是酒店，学生以酒店员工的身份负责其他人的饮食和住宿，他们从日常生活中学习和了解酒店业务，体会酒店人应有的职业精神。通过这样的潜移默化，学生毕业后进入酒店自然就知道该怎么工作，该具备怎样的职业态度。

最值得一提的是，瑞士洛桑管理学院还要求从教者必须具有实践经验，每隔三五年要回到企业里去，不断丰富新的经营信息，调研酒店企业经营中出现的新问题，从而不断更新教学内容，提高教学质量。如此周而复始，使得教学始终与行业紧密结合。这些都是值得我们国内教育培训机构思考和借鉴的。

21 世纪，中国酒店业的发展需要大量高素质的专业人才。这支人才队伍的形成不仅需要国内酒店企业和大中专院校、教育机构的共同努力，更需要广大酒店人自发自动地主动学习和积极实践，希望这套丛书能给广大的同行和读者带来一些启发和思考。

最佳东方——中国酒店业门户网站 CEO 乔毅

2008 年 3 月

前 言

现代酒店既是一个集食、宿、行、娱、购、游为一体的综合性服务企业，又是一个充分体现现代科技、物质文明、精神文明的经济实体。中国酒店业正逐渐成为全球酒店市场的一个重要组成部分。环球大视野下的中国酒店，如何在竞争中立于强者之位，倡导特色、个性化服务无疑是每个酒店不约而同采用的办店理念，但特色、个性化服务的根基则是酒店每个员工对客户服务的专业化、规范化水平。可以说，员工素质直接影响到酒店发展的成败，影响到酒店特色与个性化服务理念的执行效果。酒店专业化、规范化服务是特色、个性化服务的重要基础和保证。提升酒店员工专业化、规范化服务水平已迫在眉睫！

“中国酒店员工素质研究组”经过多年的深入研究，在诸位业界专家和最佳东方——中国酒店业门户网站的大力支持下，立足中国国情，推出了“中国酒店岗位培训系列丛书”。本系列图书从酒店工作的实际情况出发，将酒店职能细分为九个部分：前厅部、客房部、康乐部、财务部、公关营销部、工程部、餐饮部、安全保卫部、行政人事部。从标准化、规范化层面，阐述了各个部门工作人员的岗位职责，提供了一套行之有效的工作标准与操作规范，并附有大量的与工作相关的制度模板与实用表格。该系列图书内容详尽务实，可操作性强，是酒店管理人员进行高效率、规范化管理和迅速提升下属能力的参照范本，为酒店每个工作岗位、

工作环节进行专业化、规范化服务提供了有效解决方案，为酒店建立专业化、规范化服务管理体系提供了权威借鉴。

本系列丛书具有以下几个特点：

1. 内容详尽、涵盖面广

本系列丛书汇集了国际酒店培训管理的先进管理经验和方法，内容全面详尽、系统，工作标准与工作规范涵盖了酒店各职能部门工作的方方面面，能全面系统地指导酒店各岗位职能的培训工作。其中的表格与制度，各酒店根据具体情况进行适当修改即可使用，能极大地提高员工的工作效率和企业的运营效率。

2. 内容实用、可操作性强

本系列丛书没有过多的理论阐述，内容通俗易懂。工作规范与标准，条理清晰、可操作性强；管理制度，能紧密结合酒店的实际情况，完备而规范；常用表格，简洁规范、方便实用，稍作修改即可使用。无论是工作标准，还是岗位职责的界定与描述，实用性和可操作性都很强。

3. 内容专业，针对性强

本系列丛书由“中国酒店员工素质研究组”所有专家和资深酒店培训讲师经过多年的深入研究而编写，并得到了北京、上海、深圳等地的星级酒店的大力支持，内容专业而不脱离实际，针对性强。

本系列丛书既适合酒店各职能部门广大员工参考阅读，也可作为酒店管理人员进行岗位培训的专用教材。

中国酒店员工素质研究组

2008年2月

目 录

CONTENTS

第 1 章 前厅部概述

- 1.1 前厅部的地位及作用 1
- 1.2 前厅部的工作内容及工作特点 2

第 2 章 前厅部工作人员岗位职责

- 2.1 前厅部经理 5
- 2.2 前厅部副经理 6
- 2.3 前厅部夜班经理 8
- 2.4 大堂副理 9
- 2.5 前厅部秘书 10
- 2.6 预订处主管 11
- 2.7 预订处领班 12
- 2.8 预订员 13
- 2.9 总台接待主管 14
- 2.10 总台接待处领班 15
- 2.11 总台接待员 16
- 2.12 问询处主管 16
- 2.13 问询处领班 17
- 2.14 问询员 18
- 2.15 电话总机处主管 18
- 2.16 电话总机处领班 19



2.17	话务员	20
2.18	行李处主管	21
2.19	行李处领班	22
2.20	行李员	24
2.21	门卫应接员(门童)	25
2.22	商务中心主管	26
2.23	商务中心领班	27
2.24	商务中心服务员	28
2.25	收银处主管	29
2.26	收银员	30

第3章 前厅部工作规范

3.1	客房预订接待工作规范	32
3.2	婉拒预订工作规范	34
3.3	预订信息输入工作规范	35
3.4	超额预订处理工作规范	36
3.5	VIP 客人预订申请处理工作规范	37
3.6	预订未抵达客人处理工作规范	38
3.7	更改预订服务工作规范	39
3.8	取消预订服务工作规范	40
3.9	电话预订客房服务工作规范	41
3.10	书面预订客房服务工作规范	42
3.11	团队预订客房服务工作规范	43
3.12	担保预订服务工作规范	44
3.13	总台接待岗位工作规范	45
3.14	总台团队接待工作规范	46
3.15	总台散客接待工作规范	46
3.16	总台接待处常见问题处理工作规范	47
3.17	前台办理入住登记、验证人员工作规范	48
3.18	预订散客入住服务工作规范	49

3. 19	团队客人入住服务工作规范	51
3. 20	VIP 客人入住服务工作规范	52
3. 21	未预订客人入住服务工作规范	53
3. 22	建立客户档案工作规范	54
3. 23	团队房间分配工作规范	55
3. 24	散客房间分配工作规范	56
3. 25	住店客人换房服务工作规范	57
3. 26	客人续住服务工作规范	57
3. 27	预抵客人信件及传真处理工作规范	59
3. 28	客人留物转交服务工作规范	60
3. 29	解决客人需求工作规范	61
3. 30	会客登记服务工作规范	62
3. 31	客人损坏酒店财物处理工作规范	63
3. 32	对客医疗服务工作规范	64
3. 33	客人受伤事件处理工作规范	65
3. 34	火警处理工作规范	66
3. 35	刑事案件(以偷盗为例)处理工作规范	67
3. 36	客人丢失物品处理工作规范	68
3. 37	客人投诉处理工作规范	69
3. 38	查询客人房号处理工作规范	71
3. 39	处理传真、电传工作规范	72
3. 40	处理客人留口信、便条工作规范	73
3. 41	处理通信邮件工作规范	74
3. 42	处理转交物品工作规范	76
3. 43	叫醒服务工作规范	77
3. 44	钥匙控制工作规范	78
3. 45	提供特殊服务工作规范	80
3. 46	问询员应掌握的信息范围标准	80
3. 47	问询处服务工作规范	83
3. 48	回答客人问询服务工作规范	84



3.49	查询服务工作规范	85
3.50	留言处理工作规范	86
3.51	前台总机房服务项目标准	87
3.52	“免电话打扰”服务工作规范	88
3.53	寻呼找人服务工作规范	89
3.54	电话总机服务工作规范	90
3.55	接转电话服务工作规范	92
3.56	行李处服务员礼仪标准规范	94
3.57	团队入店行李服务工作规范	96
3.58	团队离店行李服务工作规范	98
3.59	散客入店行李服务工作规范	99
3.60	散客离店行李服务工作规范	100
3.61	换房行李服务工作规范	100
3.62	行李存放服务工作规范	101
3.63	接机服务工作规范	102
3.64	商务中心领班一日工作标准流程	103
3.65	商务中心主管一日工作标准流程	105
3.66	会议室出租服务工作规范	106
3.67	电脑与打印机出租服务工作规范	107
3.68	秘书、翻译服务工作规范	108
3.69	开具《付款凭证》工作规范	109
3.70	传真收发服务工作规范	110
3.71	文件打印服务工作规范	111
3.72	复印装订服务工作规范	112
3.73	委托代办服务工作规范	113
3.74	商务中心交接班工作规范	116
3.75	飞机票预订服务工作规范	117
3.76	火车票预订服务工作规范	117
3.77	结账服务工作规范	118
3.78	散客及团体结账工作规范	120

3.79 保险箱服务工作规范	121
3.80 逃账客人管理工作规范	122
3.81 账项争议处理工作规范	123

第 4 章 前厅部管理制度模板

4.1 前厅部规章制度模板	124
4.2 前厅部客人投诉处理制度模板	125
4.3 总机转接电话制度模板	126
4.4 总机叫醒服务制度模板	127
4.5 入住登记制度模板	128
4.6 客人拒付账务处理制度模板	128
4.7 客人意外受伤、生病的处理制度模板	129
4.8 延迟退房制度模板	129
4.9 客人物品遗失的处理制度模板	130
4.10 向客人索赔制度模板	130
4.11 VIP 客人入住、退房、接待制度模板	131
4.12 客人醉酒处理制度模板	132
4.13 客人生日的处理制度模板	133

第 5 章 前厅部工作实用表格举例

5.1 订房委托书	134
5.2 VIP 客房布置表	135
5.3 应到未到客人报表	135
5.4 预订取消单	136
5.5 候补预订单	136
5.6 处理转交物品表	137
5.7 行李寄存牌表	137
5.8 留言表	138
5.9 邮件通知单	139
5.10 叫醒服务记录表	139



5.11	呼叫记录表	140
5.12	领用钥匙记录表	141
5.13	借条填写记录表	142
5.14	配制调换钥匙登记表	142
5.15	付款凭证表	143
5.16	商务中心营业日报表	144
5.17	商务中心发票	145
5.18	杂项入账凭证表	145
5.19	长途电话登记表	146
5.20	接送通知单	147
5.21	酒店员工评估表	148
5.22	总机服务工作考核评分标准表	150
5.23	预订服务工作考核评分标准表	151
5.24	行李到店服务工作考核评分标准表	153
5.25	登记入住服务工作考核评分标准表	154
5.26	叫醒服务工作考核评分标准表	155
5.27	礼宾/问询服务工作考核评分标准表	156
5.28	结账服务工作考核评分标准表	158
5.29	行李离店服务工作考核评分标准表	159
5.30	前厅整体舒适度评价标准表	160

第 1 章 前厅部概述

1.1 前厅部的地位及作用

酒店前厅,又称为总服务台,或称为总台、前台等。它通常是设在酒店的大堂,是酒店组织客源、销售客房商品、组织接待和协调对客服务,并为客人提供各种综合服务的部门。前厅是客人与酒店接触的主要场所,是协调酒店所有对客服务的部门,涉及酒店提供的对客服务的诸多内容,要为客人提供客房预订、入住登记、行李、电话、留言、问询、票务、邮件、商务、外币兑换、委托代办、结账离店等服务项目。前厅是每一位客人抵达、离开酒店的必经之地,是酒店对客服务开始和最终完成的场所,也是客人形成对酒店的第一印象和最后印象之处。前厅部是酒店经营管理中的一个重要部门,是整个酒店服务工作的核心。前厅部是酒店对外的“窗口”,是酒店的“大脑”、“神经中枢”,是联系宾客关系的“桥梁和纽带”,也是酒店管理的关键部位,其运行的好坏将直接影响到酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。

在现代化酒店里,前厅部往往被认为是整个酒店的核心部门,无论是在前厅设置、员工素质上还是在管理手段上都要求高于其他部门。因此,前厅部的管理已成为酒店管理的重要组成部分。

1.2 前厅部的工作内容及工作特点

1. 工作内容

前厅部的工作内容主要包括以下七个方面：

(1) 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。目前，我国有相当数量酒店的赢利，前厅部占整个酒店利润总额的 50% 以上。前厅部推销客房数量的多与少，达成价格的高与低，不仅直接影响着酒店的客房收入，而且住店人数的多少和消费水平的高低，也间接地影响着酒店餐厅、酒吧等收入。

(2) 正确显示房间状况

前厅部必须在任何时刻都正确地显示每个房间——住客房、走客房、待打扫房、待售房等的状况，为客房的销售和分配提供可靠的依据。

(3) 提供相关服务

前厅部必须向客人提供优质的订房、登记、邮件、问询、电话、留言、行李、委托代办、换房、钥匙、退房等各项服务。

(4) 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持最完整、最准确的资料，并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

(5) 协调对客服务

前厅部要向有关部门下达各项业务指令，然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题，联络各部门为客人提供优质服务。

(6) 建立客账

建立客账是为了记录和监视客人与酒店间的财务关系，以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立（记

入定金或预付款)或是在办理入住登记手续时建立。

(7) 建立客史档案

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案。按客人姓名字母顺序排列客史档案,记录相关内容。

2. 工作特点

前厅部在酒店工作中具有重要的地位,其工作特点是如下:

(1) 接触面广

前厅部工作人员可以接触到各种客人、各类事件、各个部门。

(2) 政策性强

前厅部关于客房价格的销售、客房的折扣、特殊接待的处理以及处理客人投诉事宜都具有较强的政策性,每一项决定都可能会影响酒店今后的政策。

(3) 业务复杂

前厅部的工作主要包括客房的预订、为客人办理入住和离店手续、收银结账、迎送宾客、行李服务、贵重物品的保管、回答客人的询问、转接电话以及与其他部门进行工作联络等。

(4) 影响全局

酒店前厅部的工作决定了它在客人心目中的“第一印象”和“最后印象”,而这些印象,常常决定着客人对酒店的总体评价,直接影响酒店的整体形象。