

职业技能培训系列丛书

# 前厅服务

## 职业技能培训

□ 牛志文 编著



ZHIYE JINENG PEIXUN XILIE CONGSHU



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

欢迎登录

免费

获取本书教学资源

华信

www.huaxin.edu.cn

www.hxedu.com.cn

注：标\*表示此教材配有电子教学参考资料包，请登录华信教育资源网下载

## 职业技能培训系列丛书

- 超市商场销售员职业技能培训 \*
- 文字录入与排版职业技能培训 \*
- 当代汽车维修职业技能培训——发动机篇
- 当代汽车维修职业技能培训——底盘篇
- 当代汽车维修职业技能培训——电气篇
- 企业班组长技能训练 \*
- 饭店实用心理服务职业技能培训 \*
- 前厅服务职业技能培训 \*
- 客房服务职业技能培训 \*
- 中、西餐厅服务职业技能培训 \*



责任编辑：涂 晟



本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。

ISBN 978-7-121-05433-4



9 787121 054334 >

定价：16.80 元

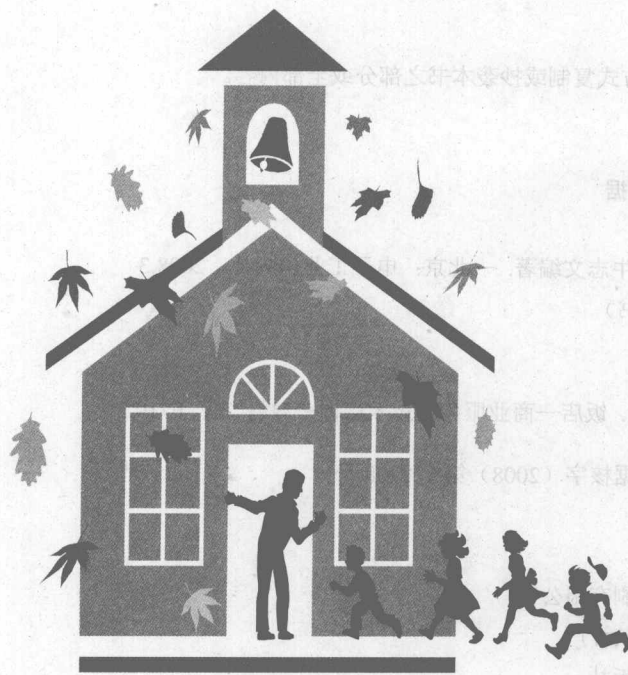
内容简介

### 职业技能培训系列丛书

职业技能培训系列丛书《前厅服务职业技能培训》一书，是《前厅服务职业技能培训》系列丛书中的一本，旨在帮助读者了解前厅服务的职业技能要求，提高服务质量和效率。本书内容详实，图文并茂，是前厅服务人员培训的必备教材。

# 前厅服务职业技能培训

牛志文 编著



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING





## 作者简介

牛志文，女，1953年生，北京第二外国语学院旅游心理学和饭店文化研究专家，北京师范大学心理学院发展心理学研究专家。

作者多年从事饭店服务与管理、饭店服务心理学、旅游景区管理和旅游心理学等理论研究，曾多次被星级宾馆饭店总经理聘为暗访专家，积累了宾馆饭店服务与管理的大量写真案例，在国内外刊物上发表《中外饭店集团发展态势对比研究》等论文50余篇，编写《饭店战略管理：理论前沿与中国的实践》、《饭店服务员培训教材》等著作5部。

2006年4月8日，作者曾参加过国际西餐协会在北京人民大会堂举办的国际西餐研讨会，在饭店研究领域里，有较高的知名度。

牛志文

2008年2月北京



## 编者心语

子在川上曰：逝者如斯夫！

追溯到 2001 年 7 月，在北京国际饭店授课的日子，已经与岁月一起流逝了六载，但想编写一套案例丛书的希望种子，终于和岁月一起萌发、成长，在出版社领导和编辑的厚爱下，终于和读者见面了！它是 21 世纪的中国旅游经济大潮与 2008 年北京奥运经济孕育的成果，也是北京星级饭店行业董事长、总经理、专家、教授和行业媒体朋友们，用心关注的结果，在此，向他们表示衷心的感谢。

据北京奥组委官员透露，在 2008 年奥运会之前，北京将新增 500 家星级饭店和宾馆，全国各大城市的星级饭店，也将以 30% 的幅度增加。由于宾馆饭店的迅猛发展，将有 50 万名从业人员走上服务岗位。但是，从目前来看，在岗和即将上岗的服务员，在基本素质、职业能力和实际操作技能等方面，与星级饭店现有的硬件建设不匹配，需要旅游院校和饭店管理培训中心进行系统有效的岗前或岗位培训。针对这个情况，笔者把 2001 年 7 月在北京国际饭店（五星级），为在岗服务员进行培训的讲义内容，以及六年来通过到饭店暗访的写真案例，完美地融合在一起，编写了这套岗位培训丛书，为中国饭店业的软件建设更上一层楼，尽自己的一份社会责任。

本书的编写和修改，虽然走过了六个春秋，难免还有不完美的地方，希望各位读者在阅读或自学时，能直言不讳地指出书中的瑕疵，并给予赐教。

在本书的编写当中，得到了北京密云瑞海姆田园度假村、北京密云云佛山旅游度假村的大力支持，提供图片，以及技能操作知识等帮助，在此表示衷心感谢。

为了方便教师教学，本书还配有电子教案。请有些需要的教师登录华信教育资源网（[www.huaxin.edu.cn](http://www.huaxin.edu.cn) 或 [www.hxedu.com.cn](http://www.hxedu.com.cn)）免费注册后再进行下载，有问题时请在网站留言或与电子工业出版社联系（E-mail: [hxedu@phei.com.cn](mailto:hxedu@phei.com.cn)）。

牛志文

2008 年 2 月于北京

# 前厅服务职业技能培训

## 编委会

主 席	北京市旅游局	杨乃运 先生
副主席	北京市密云旅游局	娄春芳 女士
行业董事长	北京云佛山旅游度假村董事长	王文勤 先生
行业经理	北京云佛山旅游度假村总经理	李立凯 先生
	北京瑞海姆田园度假村总经理	韩 琦 先生
	北京明湖山庄总经理	傅全合 先生
	北京云佛山旅游度假村常务副总经理	王玉芬 女士
	北京云佛山旅游度假村人力资源部经理	娄永革 先生
行业专家	北京第二外国语学院旅游管理学院副教授	牛越胜 先生
	内蒙古呼伦贝尔学院旅游地理系副教授	刘建华 先生
	内蒙古呼伦贝尔学院旅游地理系副教授	张 凌 女士
行业委员	北京环球游报编辑兼记者	贾 然 小姐
	北京新街口饭店行政总厨	朱树刚 先生
	北京民政局宴会厅总厨	何忠顺 先生
	北京科苑宾馆总厨	罗连国 先生
执行委员	北京市密云县劳动局职业技术学校	周廷兰 先生
秘书长	电子工业出版社中等职业教育分社	涂 晟 先生

# 目 录

<b>第1章 前厅服务员必须了解的基本知识</b> .....	<b>1</b>
前厅与前厅部 .....	1
客人感言：不看铜牌看软件 .....	2
前厅部设施设备 .....	2
情景再现：两把雨伞的故事 .....	5
前厅部工作岗位与职责 .....	5
情景再现：她赢得了客人的口碑 .....	9
<b>第2章 前厅服务员必须具备的综合素质</b> .....	<b>11</b>
应具备的敬业精神 .....	11
情景再现：客人要求换房 .....	11
应具备的文化修养 .....	12
情景再现：她来自大专院校 .....	12
应具备的仪表、仪态 .....	13
情景再现：客人投诉了他 .....	14
应具备的礼貌礼仪 .....	14
情景再现：刘香把客人当亲人 .....	16
应具备的身体素质 .....	17
情景再现：小张喜欢晨炼 .....	17
应具备的心理素质 .....	18
情景再现：朱珠有一个平和的心态 .....	18





### 第3章 前厅服务员应具备的业务能力 ..... 20

- 1 应具备的语言沟通能力 ..... 20
  - 情景再现：《旅游护照》如何打折？ ..... 20
- 2 应具备的自我控制能力 ..... 21
  - 情景再现：刘云调整心态有妙招 ..... 22
- 3 应具备的人际交往能力 ..... 22
  - 情景再现：林雨只上了三天班 ..... 23
- 4 应具备的推销客房的能力 ..... 24
  - 情景再现：请您入住打折的总统套间 ..... 24
- 5 应具备的记住回头客能力 ..... 25
  - 情景再现：张总，您好！ ..... 25
- 6 应具备的预测能力 ..... 26
  - 情景再现：送给客人一份礼物 ..... 26
- 7 应具备的使用计算机能力 ..... 27
  - 情景再现：她在一分钟内结完了账 ..... 28















### 第4章 前厅预订服务操作技能 ..... 29

- 11 前厅预订渠道、形式和类别 ..... 29
  - 情景再现：跨国公司王秘书用电话预订了房间 ..... 30
- 21 前厅预订员的工作任务 ..... 33
  - 情景再现：香港客人在上海 ..... 35
- 31 前厅预订员服务标准 ..... 36
  - 情景再现：客人范中是一位女士 ..... 37
- 41 确认客人预订书 ..... 37
  - 情景再现：只因为她报错了房价 ..... 38
- 51 办理客人订房变更手续 ..... 39
  - 情景再现：客人取消了预订之后 ..... 40
- 61 核对订房操作程序 ..... 40
  - 情景再现：她只核对了一次登记表 ..... 41
- 71 客人到达饭店前要做的准备工作 ..... 41
  - 情景再现：小王巧妙推销了豪华房间 ..... 44



















<b>第 5 章 散客接待服务操作技能</b> .....	46
散客入住登记程序 .....	46
情景再现：我预订的是豪华套间 .....	46
散客接待服务程序 .....	50
情景再现：请尽快打扫房间！ .....	51
接待散客前准备工作 .....	52
情景再现：这一天是圣诞节 .....	53
为预订房间的散客办理入住登记手续 .....	53
情景再现：房卡的故事 .....	54
为未预订房间的散客办理入住登记手续 .....	55
情景再现：客人要住打折的单人间 .....	55
散客服务接待标准 .....	56
情景再现：在查尔先生第二次入住饭店的时候 .....	56
验证散客证件 .....	57
情景再现：非洲客人没有出示护照 .....	58
<b>第 6 章 VIP 客人接待程序</b> .....	60
接待 VIP 客人的程序 .....	60
情景再现：VIP 客人要一瓶白开水 .....	62
接待 VIP 客人注意事项 .....	62
情景再现：VIP 客人需要一盏台灯 .....	63
<b>第 7 章 接待团队客人操作程序</b> .....	64
接待团队客人程序 .....	64
情景再现：发生在“九九重阳节”的故事 .....	65
接待团队客人注意事项 .....	66
情景再现：小张把客人的行李送错了房间 .....	67
<b>第 8 章 礼宾服务操作技能</b> .....	68
礼宾服务岗位职责 .....	68
情景再现：门童是一名非洲大学生 .....	71

	礼宾服务操作程序 .....	71
	情景再现: 爱笑的迎宾小姐 .....	72
	驻机场代表接送客人 .....	73
	情景再现: 机场代表的百米赛跑 .....	74
	礼宾服务注意事项 .....	75
	情景再现: 请把车停在这里 .....	76
<b>第9章 行李服务操作技能</b> .....		<b>77</b>
	行李员基本素质 .....	77
	情景再现: 客人要邮寄行李 .....	77
	散客行李服务操作程序 .....	78
	情景再现: 来自同行客人的一封信 .....	80
	为团队客人提供行李服务 .....	81
	情景再现: 客人需要送行李到房间 .....	82
	为VIP客人提供行李服务 .....	82
	情景再现: VIP客人的五个不满意 .....	83
	为客人提供行李寄存服务 .....	84
	情景再现: 客人丢了行李寄存单 .....	84
	为客人提供邮件递送服务 .....	85
	情景再现: 一封平信的风波 .....	86
	为客人提供服务时注意事项 .....	86
	情景再现: 王总是一位回头客 .....	86
<b>第10章 问讯服务操作程序</b> .....		<b>88</b>
	问讯员操作规范 .....	88
	情景再现: 面对美国客人的咨询 .....	89
	问讯服务基本标准 .....	89
	情景再现: 客人不满意小李的回答 .....	90
	为客人提供问讯服务 .....	91
	情景再现: 客人要去郊区的农家院 .....	91
	为客人的来访者提供留言服务 .....	92
	情景再现: 情人节留言 .....	93



<b>第 11 章 电话总机服务操作技能</b> .....	95
 总机话务员岗位职责 .....	95
情景再现：来自遥远的电话咨询 .....	98
 总机话务员业务操作技能 .....	99
情景再现：当无聊电话再次响起的时候 .....	99
 电话总机值班员服务标准 .....	100
情景再现：竟然有如此的叫醒服务 .....	101
<b>第 12 章 商务中心服务操作技能</b> .....	102
 商务中心服务员岗位职责 .....	102
情景再现：客人要求代办名片的时候 .....	103
 商务中心服务项目 .....	104
情景再现：客人忘了取飞机票 .....	107
 商务中心服务注意事项 .....	107
情景再现：没有发出去的一份传真 .....	108
<b>第 13 章 收银服务操作技能</b> .....	109
 前台收银员岗位职责 .....	109
情景再现：朱先生超支消费之后 .....	110
 为客人提供收银服务 .....	111
情景再现：在魏阿姨结账的时候 .....	113
 收银员操作标准 .....	114
情景再现：有一位插队结账的客人 .....	115
 收银员业务技能 .....	116
情景再现：一张旅行支票 .....	119
 收银员结账时注意事项 .....	119
情景再现：在客人结账的时候 .....	121
<b>第 14 章 前厅服务模拟表演</b> .....	123
 客人打电话预订房间 .....	123
 礼仪小姐迎接客人 .....	123
 为散客办理入住手续 .....	124



送行李到客人房间 .....	124
有一位外宾咨询交通线路 .....	124
大堂副接待 VIP 客人的来访者 .....	125
商务中心为客人打印急件 .....	125
客人要求提供电话叫醒服务 .....	125
收银员为离店客人结账 .....	125
门童为客人叫停出租车 .....	126
<b>附录 A 国家规定前厅服务员职业资格等级标准 .....</b>	<b>127</b>
<b>附录 B 前厅服务员国家职业资格认证考试题精选 .....</b>	<b>140</b>
<b>附录 C 前厅部一日运行程序 .....</b>	<b>143</b>
<b>附录 D 前厅服务员应掌握的各部门名称（中英文对照） .....</b>	<b>148</b>
<b>附录 E 前厅部常用术语解释 .....</b>	<b>151</b>
<b>附录 F 前厅部日常接待用语 49 句（中英文对照） .....</b>	<b>159</b>

# 第1章

## 前厅服务员必须了解的基本知识

### 前厅与前厅部

#### 一、前厅

前厅也叫大堂，它包括饭店的大门、休息厅和总服务台，如图 1-1 所示。前厅是饭店的对外窗口，代表着饭店的形象，也是饭店直接获得经济效益的重要部门。因此，在饭店行业里的人士，常常把前厅比喻为饭店的“脸面”和“形象部门”，把前厅服务员称为饭店的“形象大使”。



图 1-1 前厅（大堂）

## 二、前厅部

前厅部设在饭店的前厅区域，也叫总台或服务台，主要负责销售客房、接待客人、处理客人投诉、为客人预订房间、办理入住登记手续、离店手续、行李寄存和退房等服务项目。

### 【客人感言】

#### 不看铜牌看软件

曾经有一位国外客人这样说过：“每当我们走进一家饭店，不用看它的星级铜牌如何，也不用问它的总经理是谁，凭我们四海为家的经验，一进入饭店的前厅，在前厅部登记时，就能体验到这家饭店的软件服务是否到位，能否让我们满意”。

### 前厅部设施设备

前厅部被客人誉为饭店的窗口和形象，它给客人的第一最佳印象，不仅仅取决于前厅的设计、装潢、灯光与其他设施设备等硬件建设，也取决于前厅部员工的基本素质、礼貌礼节、精神面貌、办事效率、服务态度、操作技能等软件建设。在星级饭店里，前厅部的设施设备一般有以下几种。

#### 一、计算机显示器

一般 100 间客房以上的星级饭店，都有两台以上的计算机显示器，是为了储存客人的预订信息和住店客人档案信息的设备。

#### 二、电话机、传真机、打印机

电话机、传真机和打印机，一般是前台服务员在预订业务和接待业务中常用的设施设备。电话是预订员接待客人预订房间的必备工具；传真机和打印机是前厅服务员在预订和接待、结账业务工作中，用来传送资料和打印资料的必备工具。

#### 三、扫描仪

扫描仪是用来扫描客人有关身份证件如警官证、身份证等的仪器。

#### 四、电子钥匙机、钥匙卡

电子钥匙机和钥匙卡，是专为客人到店后配钥匙卡而准备的一种设备，钥匙卡是客





人进房间时用来打开房门的磁性卡片。

## 五、打时机

打时机是可以打印出瞬间时间的一种时钟式机器，它起到控制收发信件、文件以及打印资料速度的作用。

## 六、信件架

信件架是一个用来存放客人信件的多用塑钢架子。

## 七、贵重物品保险箱

贵重物品保险箱，是用来保管宾客贵重物品的箱子，一般是24小时免费为客人服务。

## 八、信用卡刷卡机、POS机

信用卡刷卡机、POS机是用手工刷信用卡和电脑刷信用卡的工具，是供客人用信用卡结账而准备的设备。

## 九、收款机

收款机是为客人用现金在前台结账所准备的工具。

## 十、验钞机

验钞机是为了识别人民币、外币的真伪而准备的工具。

## 十一、复印机

复印机是复印各种资料和文件的工具，可以和商务中心合用。

## 十二、档案小车

档案小车是用来存放订房档案夹的小车，可以来回推动。

## 十三、公用椅

公用椅是一种可以滑行的带轮子办公椅，是为了提高前厅部服务员工作效率而准备的椅子。

## 十四、邮资电子秤

邮资电子秤是专为客人邮寄超重信件和包裹而准备的电子工具。

## 十五、行李车

行李车是用于装载团队行李和散客行李的小车，如图 1-2 所示。



图 1-2 行李车

## 十六、行李寄存架

行李寄存架是一个存放客人行李的格子架。

## 十七、雨伞架

雨伞架是在大门口设立的一个塑钢架，供客人在下雨天存取雨伞而准备的设施设备。

## 十八、轮椅

轮椅是饭店专为老、弱、病、残客人备用的一种椅子。

## 十九、儿童车

儿童车是饭店专为带小孩的客人备用的一种小车，供客人放三岁以下儿童所用。



## 【情景再现】

## 两把雨伞的故事

在一个春雨淅沥的清晨，有两位自助游的中年夫妇，准备到海边看风景，他们是前一天晚上，到这家市级海滨饭店入住的。由于昨天还是阳光灿烂，所以他们在离开家的时候，没有准备雨伞。当他们站在饭店的门口，看到“贵似油”的春雨时，一边喜来一边忧，喜的是干旱了一个冬天的万物，可以复苏了，忧的是好不容易出来旅游一次，竟忘了带雨伞。眼看着今天的旅程就要泡汤，站在饭店门外的门童张力看到此情景，就从放在饭店大门外的雨伞架上取下两把雨伞，走到他们面前说：“请先生、女士带上这两把伞。”这对中年夫妇喜出望外，接过伞之后，感动地说：“饭店比我们客人还考虑的周到，太谢谢您了，这才叫雨里送伞、雪里送炭啊！”



## 【专家赞语】

客人的个性化需求，是饭店赢得客人口碑的关键之处，作为门童的张力，在客人的个性化需求还没有提出来之前，就能利用前厅部的设施设备，为客人提供恰到好处的服务，为饭店树立了良好的形象。



## 前厅部工作岗位与职责

前厅部的工作岗位较多，其岗位职责也很重要，一般的星级饭店下设的工作岗位有如下。

### 一、预订员

预订员是指在前台为客人办理预订咨询和预订手续的服务员，如图 1-3 所示。

其岗位职责：

- 在电话铃响起的三声内，用标准的普通话接听咨询电话或预订电话；
- 受理国内外客人的电话、书信、传真、网络预订等不同形式的客房预订；
- 处理销售部或其他部门发来的客房预订单；
- 掌握预订客人的信用与担保信息；
- 及时、准确地发现客人预订单的变更和确认书、婉拒信等信息；
- 运用计算机设备，按饭店规定的服务程序和标准进行录入、变更、取消等数据处理；
- 做好客史档案的建立、更新、整理和保管工作；
- 爱护使用各种设备，发现故障及时联系维修；