



21世纪全国高职高专旅游类规划教材

前厅技能实训

QIANTING JINENG SHIXUN

刘 斐 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专旅游类规划教材

前厅技能实训

刘 斐 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

前厅部是酒店的对客服务中心,也是与其他部门的联络中心和指挥中心,因此被称为酒店的“大脑”和“中枢神经”。因此,前厅部在酒店具有极其重要的地位,做好前厅部的管理工作,对于提高酒店的服务质量和经济效益具有重要意义。

为此笔者在教学实践的基础上,编写了这本实训指导书。本书对酒店的前厅部相关的理论知识和操作知识进行了系统的阐述,并以实训项目为基本单元,共分为8章,主要介绍了前厅部概述、预订服务、接待服务、问询服务、礼宾服务、总机服务、商务中心服务、收银服务等内容。本书在内容的编排上充分考虑到从实用性出发,设置的实训项目清晰简洁。在每一个实训项目中,对实训项目的实训目的、实训要求、实训时间安排、实训准备、实训操作流程和实训的规范操作步骤等方面进行了详细的说明。并且将国家有关职业资格考试所规定的职业标准融入教材,既能够充分满足旅游院校实训教学需要,又可作为学生参加并通过职业资格考试的辅导资料,还可以作为企业培训教材和其他人员自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

前厅技能实训/刘斐编著. —北京:北京大学出版社, 2007.8

(21世纪全国高职高专旅游类规划教材)

ISBN 978-7-301-12588-5

I. 前… II. 刘… III. 饭店—商业服务 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第118359号

书 名: 前厅技能实训

著作责任者: 刘 斐 编著

责任编辑: 卢英华

标准书号: ISBN 978-7-301-12588-5/F·1687

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 北京宏伟双华印刷有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 13.75印张 184千字

2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷

定 价: 28.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

前厅部不仅具有接待职能,而且具有销售职能,同时也是酒店的对客服务中心,与其他部门的联络中心和指挥中心,因此被称为酒店的“大脑”和“中枢神经”。因此,前厅部在酒店具有极其重要的地位,并在酒店经营管理中发挥着重要的作用,做好前厅部的管理工作,对于提高酒店的服务质量和经济效益具有重要意义。

为此笔者在教学实践的基础上,编写这本实训指导书。本书对酒店的前厅部相关的理论知识和操作知识进行了系统的阐述。本书以实训项目为基本单元,共分为8个单元,主要内容有前厅部概述、接待服务、礼宾服务、商务中心服务、收银服务、问询服务、总机服务和预订服务。本书在内容的编排上充分考虑到从实用性出发,设置的实训项目清晰简洁。在每一个实训项目中,对实训项目的实训目的、实训要求、实训时间安排、实训准备、实训操作流程和实训的规范操作步骤等方面进行了详细的说明。并且将国家有关职业资格证书所规定的职业标准融入教材,既能够充分满足旅游院校实训教学需要,又可作为学生参加并通过职业资格证书的辅导资料,还可以作为企业培训教材和其他人员自学使用。

由于作者的知识水平有限,本书中必定存在不少的问题,有待在实践操作和教学过程中进一步修改和完善,敬请读者不吝指正。

编 者

2007年4月

目 录

第一章 前厅部概述	1
第一节 前厅部的认识.....	1
一、酒店前厅的概念.....	1
二、前厅部的组织机构.....	1
三、前厅部的功能.....	2
四、前厅部的地位.....	2
第二节 前厅各岗位职责.....	3
一、前厅部经理.....	3
二、前厅部副经理.....	4
三、大堂副理.....	5
四、前台	5
五、预订	8
六、礼宾	10
七、商务中心.....	14
八、总机	15
第三节 对前厅服务员的要求.....	17
一、前厅服务人员的仪容仪表要求.....	17
二、前厅服务人员的礼貌要求.....	18
三、前厅服务人员的举止仪态要求.....	19
四、前厅服务人员的素质要求.....	23
第四节 酒店员工服务忌语.....	25
一、服务员应戒的四种忌语.....	25
二、服务人员服务忌语列举.....	26
三、服务员与客人沟通的八忌.....	27
第二章 预订服务	28
第一节 预订服务基础知识.....	28
第二节 预订业务操作规程.....	34
第三章 接待服务	53
第一节 接待服务基础知识.....	53

第二节 接待业务操作规程.....	67
第四章 问询服务.....	87
第一节 问询服务基础知识.....	87
第二节 问询业务操作规程.....	91
第五章 礼宾服务.....	102
第一节 礼宾服务基础知识.....	102
第二节 礼宾业务操作规程.....	107
第六章 总机服务.....	130
第一节 总机服务基础知识.....	130
第二节 总机业务操作规程.....	135
第七章 商务中心服务.....	151
第一节 商务中心服务基础知识.....	151
第二节 商务中心业务操作规程.....	153
第八章 收银服务.....	166
第一节 收银服务基础知识.....	166
一、总台收银岗位服务项目.....	166
二、前台收银处的管理.....	168
三、管理客人账户礼仪.....	169
四、退房礼仪.....	169
五、结账礼仪.....	170
六、总台收银岗位工作流程.....	170
七、总台收银岗位业务流程.....	171
第二节 收银业务操作规程.....	171
附录 1 前厅常用术语介绍.....	190
附录 2 前厅服务员(中级)考核试题.....	195
参考文献.....	211

第一章 前厅部概述

第一节 前厅部的认识

一、酒店前厅的概念

酒店前厅部，又称为总服务台，或称为总台、前台等。它通常位于酒店最前部，是负责推销酒店产品与服务、组织接待工作、业务调度的一个综合性服务部门。前厅在酒店管理中具有全面性、综合性和协调性，是酒店的神经中枢。

酒店前厅是客人进入酒店的第一个接触点，又是离开酒店的最后接触点，它直接关系到客人的住宿满意程度和对酒店的印象。在现代化酒店里，前厅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，前厅的管理已成为酒店管理的重要组成部分。酒店前厅主要任务有推销客房、为客人提供各种综合服务，收集、加工、处理和传递有关经营信息，接待客人，客房状况控制，负责账务的结算与审核。

二、前厅部的组织机构

前厅部组织机构如图 1-1 所示。

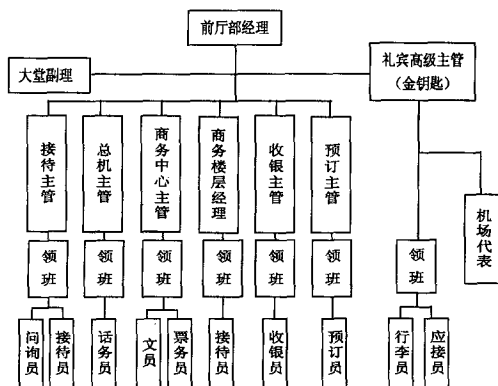


图 1-1 前厅部组织机构图

三、前厅部的功能

1. 预订处。预订处主要负责未来客房和目前客人的客房预订,掌握酒店的房价政策,积极推销客房,了解酒店所有客房的占用和使用情况,以便保证不出现超额预订出租房的登录工作;另外,当大型团队租用客房在酒店下榻时,预订部必须与销售部保持密切的联系;参与制定全年客房预订计划。

2. 接待处。接待处肩负着客人的迎送接待,客人的下榻和开房登记,分配房间,控制客房状态,制定营业日报表等。

3. 问询处。问询处需回答客人有关酒店服务的一切问题及酒店外的交通、游览、购物等内容的询问,代客对外联络(主要是指机场、车站、游览点等代办服务事项)、代客保管钥匙和贵重物品;处理客人信函和留言;通知客人的电报、电话等。

4. 行李处(礼宾部)。负责客人的行李运送及安全,为客人寄存行李;恭候和带领客人到总服务台办理登记手续;护送客人去房间;带领客人前去服务台办理离店结账手续;安排好离店客人的交通,使客人感到热情、周到、惬意;在公共区域寻找客人;分送客人报纸、邮件和留言。

5. 电话总机。及时、快速、准确地为酒店未来客户、客人来酒店下榻提供信息服务;提供市内电话及长途付费电话,将客人的电话费用转到服务台的收银结账处,登录在客人费用账目内;提供叫醒服务;播放背景音乐;电话找人;电话留言;传播或消除紧急通知或说明。

6. 收银处。收银处负责酒店客人一切消费的收款业务,包括客房、餐厅、酒吧及各项综合服务,必须同酒店一切客人有消费的地方的收款员和服务员联系,催收核实账单;提供外币兑换服务;夜间处理全店业务,收益核算,制作表格,提供客人消费构成情况资料。

7. 商务中心。为客人提供打字、翻译、复印、长话、传真以及互联网等商务服务;此外,还可根据需要提供秘书服务、管家服务。

四、前厅部的地位

1. 前厅部是酒店业务活动的中心。客房是酒店最主要的产品。前厅部通过客房的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。为此,前厅部积极开展客房预订业务,为抵店的客人办理登记入住手续及安排住房,积极宣传和推销酒店的各种产品。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。

前厅部自始至终是为客人服务的中心,是客人与酒店联络的纽带。前厅部人员为客人服务从客人抵店前的预订、入住,直至客人结账,建立客史档案,贯穿于客人与酒店交易往来的全过程。

2. 前厅部是酒店的神经中枢。客人入住登记在前厅、离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助找前厅,客人感到不满时投诉也找前厅。

前厅工作人员的言语举止将会给客人留下深刻的第一印象，最初的印象极为重要。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客，以娴熟的技巧为客人提供服务，或妥善处理客人投诉，认真有效地帮助客人解决疑难问题，那么他对酒店的其他服务，也会感到放心和满意。反之，客人对一切都会感到不满。

3. 前厅部是酒店讯息中心。作为酒店业务活动的中心，前厅部能收集到有关整个酒店经营管理的各种信息，并对这些信息进行认真的整理和分析，每日或定期向酒店管理机构提供真实反映酒店经营管理情况的数据和报表。前厅部还定期向酒店管理机构提供咨询意见，作为制定和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

第二节 前厅各岗位职责

一、前厅部经理

前厅经理是前厅营业与管理的最高指挥，是前厅全体员工甚至是整个酒店的形象代表。其主要工作是通过对前厅经营的计划、组织、人员配备、指挥与控制，创造出前厅高效工作的气氛，从而保证酒店的经济效益。

直接上级：总经理

直接下级：前厅部副经理、大堂副理及各部主管、秘书

（一）岗位职责

1. 主持前厅部的日常工作，负责向主管总经理汇报工作，任命主管、领班，调配本部门员工，行使对下属的奖惩权。
2. 负责制订前厅的各项业务指标和规划。
3. 督导下属部门主管人员，委派工作任务，监督检查执行情况，以便及时调整各项部署。
4. 编制部门预算，制定本部门未来的工作计划，向总经理作部门的季度、年度总结汇报。
5. 每天检查有关的报表，掌握客房的预订销售情况，并负责安排前厅员工班次及工作量。负责迎送、安排重要客人的住宿。
6. 配合培训部对前厅员工进行业务培训，提高其职业水准、知识程度、操作技能。
7. 主管前厅业务运转，协调前厅各部门的工作。协调销售、公关、客房、餐饮以及工程维修部门，共同提高服务质量。
8. 与财务部密切合作，确保住店客人入账、结账无误。
9. 负责处理和反映跑账、漏账等特殊问题。
10. 负责监督营业报表，并进行营业统计分析。

11. 收集客人对客房、前厅以及其他部门的意见, 处理客人投诉。
12. 与安全部联系, 确保住店客人安全, 维持大堂的正常秩序。
13. 组织和主持前厅部务会议和全体员工会议。传达酒店例会工作要点, 听取汇报、布置工作, 解决难题。

(二) 素质要求

1. 知识要求

- (1) 掌握酒店经营、销售知识, 熟悉旅游经济、旅游地理、公共关系、经济合同等知识。
- (2) 掌握前厅各项业务标准化操作程序、客房知识、了解旅客心理和推销技巧。
- (3) 掌握酒店财务管理知识, 懂得经营统计分析。
- (4) 熟悉涉外法律, 了解国家重要旅游法规。
- (5) 具有一定的电脑管理知识。
- (6) 熟练运用一门外语进行阅读。
- (7) 了解宗教常识和国内外民族习惯和礼仪要求, 了解国际时事知识。

2. 能力要求

- (1) 能够根据客源市场信息和历史资料预测用房情况、决定客房价格, 果断接受订房协议。
 - (2) 能够合理安排前厅人员有条不紊地工作, 能处理好与有关部门的横向联系。
 - (3) 善于在各种场合与各阶层人士打交道, 并能够积极与外界建立业务联系。
 - (4) 能独立起草前厅工作报告和发展规划, 能撰写与酒店管理相关的研究报告。
 - (5) 遇事冷静、感情成熟, 有自我控制能力。
 - (6) 善于听取他人意见, 能正确地评估他人的能力, 能妥善处理客人的投诉。
3. 经验要求。一般要求前厅经理具有三年以上的前厅服务和管理经验。
- 为了确保前厅经营的顺利进行, 前厅还设值班经理。这样, 前厅每时每刻都有经理主管, 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, 前厅经理缺席时, 他可以代理主持前厅工作。

二、前厅部副经理

直接上级: 前厅部经理

直接下级: 大堂副理及各部主管

(一) 岗位职责

1. 配合前厅部经理的工作。当前厅部经理不在时代行其职, 保证各项工作的正常运转。
2. 协助经理协调前厅部下属各部门之间的业务关系, 督导各部门主管的工作, 深入了解员工事务、服务态度, 及时同前厅部经理商议, 解决各种工作问题。
3. 检查大堂值班经理的日常工作, 并予以指导。

4. 完成上级交办的其他任务。

(二) 素质要求

大专以上文化水平；一般要求具有三年以上的前厅服务和管理经验；具有良好的听、说、读、写英语能力；具备本岗较强的知识水平和技能；具有良好的文字组织能力、沟通、协调能力和表达能力；具有较强的工作责任感。

三、大堂副理

直接上级：前厅部经理

(一) 岗位职责

1. 协助前厅部经理进行日常的管理和指导。
2. 巡查酒店大堂及公共区域氛围、卫生、设施设备、服务质量。
3. 尽快解决客人投诉，尽量满足客人要求，保持管理者与客人之间的关系和谐。
4. 代表酒店迎送 VIP 客人，确保在贵宾到达之前做好一切必要的准备工作。迎接每一位贵宾，确保酒店 VIP 客人的客房、餐饮等区域的设施完善、卫生清洁及服务流程的畅通，落实贵宾接待的每一个细节。
5. 每日征询客人意见，沟通客人与酒店的情感。根据酒店规定和授权处理客人提出的问题。
6. 酒店客满时积极配合接待部人员做好客人的安置工作。
7. 熟悉酒店接待情况和各种服务信息，为客人提供咨询服务。
8. 就客人提出的一些特殊服务和特殊设施要求与有关部门协调。
9. 值夜班时，检查酒店公共区域及员工工作状态并将所发现的问题通知有关部门。
10. 当客人对账单有疑问时，根据酒店有关规定授权处理。
11. 协助保安部调查异常事物和不受欢迎的客人，必要时，按照紧急情况处理程序的规定处理突发事件。
12. 每天坚持在值班记录本上记录当天发生的事情及投诉处理情况。
13. 完成上级交给的其他工作。

(二) 素质要求

大专以上文化水平；至少 1 年以上的酒店从业经验；具有良好的听、说、读、写英语能力；具备本岗较强的知识水平和技能；具有良好的文字组织能力、沟通、协调能力和表达能力；具有较强的工作责任感。

四、前台

(一) 前台主管

直接上级：前厅部经理

直接下级：前台领班、接待员

1. 岗位职责。

(1) 主持前台各班次全面工作，做到上情下达，下情上达，督导员工按照工作程序向客人提供高效服务。

(2) 创造和谐的工作气氛，减少工作环境中的摩擦。

(3) 制订酒店前台年度、月度工作计划及指定的报告按要求递交前厅部经理，并遵从前厅部经理的协调。

(4) 确保有效地分配出租房间，根据当天到达及离店客房名单，安排房间销售。

(5) 掌握房间预订情况，最大限度地销售即时房间。

(6) 参与前台接待工作，有效地解决客人的投诉和本部门的有关问题，搞好与有关部门的协调及联系。

(7) 负责安排重点客人的接待工作和重要留言的落实和检查。负责检查前台所有报告的准确性。

(8) 根据各岗位人员定编，合理调配前台的工作，确保员工都能得到管理人员的关注。

(9) 制订培训计划，组织实施。公平地评估下属工作，做好工作周记。

(10) 检查督导本部门员工的仪表仪容、劳动纪律、微笑服务、礼貌用语及工作效率。

(11) 合理编排班次，管理、调配本部门使用的各项消耗品，严格控制成本，及时传达前厅部经理的指示。

(12) 制订和评估前台管理人员的年度绩效考核与检查的标准与方法，并递交前厅部经理进行审议。

2. 素质要求。具有大专及以上学历；2年以上酒店从业经验、1年以上相关管理经验；具有良好的听、说、读、写英语的能力；具有良好的前台经营与管理动态分析能力；熟练前台的业务技能操作；具有决策、管理、组织、协调能力；良好的敬业精神。

(二) 前台领班

直接上级：前台主管

直接下级：前台接待员

1. 岗位职责。

(1) 监督和参与所带班组的各项服务活动，及时检查下属员工处理事务的结果，发现问题并及时纠正。

(2) 保证前台的客房销售、接待入住、问询回答、信息传递等服务工作的顺利进行，对新员工及时有效地提供帮助指导。

(3) 严格工作程序，防范逃账、错账的情况发生，发现问题及时上报。

(4) 在设备出现故障时，熟悉所有的后备应急程序。

(5) 查阅当晚的报表和值班日志上的记事和需要进一步落实的工作指示和事项，了解并及时记录本班次工作中出现的问题和需交代的事务，解答并处理下属员工解决不了的疑

难问题。

- (6) 了解有关安全和紧急情况下的处理程序, 懂得预防事故发生的措施。
- (7) 制订培训计划, 对下属进行考核、评估及技能指导。
- (8) 做好客人客史档案的收集、建立、完善工作。
- (9) 调动员工积极性, 高效率、高质量地完成各项接待工作。
- (10) 合理编排员工班次。
- (11) 完成前厅部经理及总台主管经理交办的其他工作。

2. 素质要求。具有高中及以上文化程度; 1年以上酒店前台从业经验; 具有良好的英语沟通能力; 具备本岗位较强的知识水平和技能; 具有较强的信息沟通能力; 具有一定的电脑基础知识; 能较好地督导下属对客服务。

(三) 前台接待员

直接上级: 前台领班

1. 岗位职责。

- ① 服从领班的分配, 仔细阅读交接班记录本。
 - ② 熟悉前台接待和问询的工作程序。
 - ③ 熟悉当天散客及旅行团的开房情况, 掌握当天的房间状况。
 - ④ 管理客房钥匙、邮件分类、分发报纸, 提供叫醒服务, 回答客人提出的各种服务问题。
 - ⑤ 推销客房、餐馆等酒店服务项目。
 - ⑥ 搞好客际关系。
 - ⑦ 为住客留言。
 - ⑧ 制作前台有关统计报表。
 - ⑨ 严格遵守各项制度和服务程序。
 - ⑩ 了解有关安全和紧急事故处理程序, 懂得预防事故的措施。
 - ⑪ 保持工作区域的清洁和整齐。
- (1) 早班
- ① 与夜班进行交接并核查所收到的晨报。
 - ② 按照规定领取或交接备用金。
 - ③ 用功能键查看客房出入情况, 包括预抵散客、预离客人、续住客人、严重坏房、轻微坏房、预抵团队客人。
 - ④ 核查住店客人信用报告。
 - ⑤ 检查可卖房。
 - ⑥ 检查客人特殊要求。
 - ⑦ 给团队排房、制作房卡、磁卡。
 - ⑧ 将已排用房及各种特殊要求及时通知管家部。

⑨ 跟办留言报告中的事项。

⑩ 检查差异房。

(2) 中班

① 与早班做好交接。

② 用功能键查看客房出入情况,包括预抵散客、预离客人、续住客人、严重坏房、轻微坏房、预抵团队客人。

③ 核查当天的预离客人情况。

④ 核查可卖房情况。

⑤ 核查已完成的留言情况。

⑥ 核查住店客人的相关信息。

⑦ 核查客人特殊要求是否已完成。

⑧ 核查是否有重复的预订并取消。

⑨ 按酒店政策取消不确认的预订。

⑩ 核查住店客人的信用报告。

⑪ 核查所有当天的团队主账是否已入电脑。

⑫ 做好客人的入住接待工作。

⑬ 整理并检查自己接待的客人住宿登记单的填写齐全并归入客人账夹。

(3) 夜班

① 与中班做好交接。

② 用功能键查看客房出入情况,包括预抵散客、预离客人、续住客人、严重坏房、轻微坏房、预抵团队客人。

③ 做好客人的接待工作。

④ 核查是否还有差异房。

⑤ 核查住店客人的信用。

⑥ 核查是否还有需要跟办的留言。

⑦ 核查住店客人的房价。

⑧ 根据住宿情况提前准备次日团队的房卡及磁卡。

⑨ 核查是否还有预离的客人。

2. 素质要求。具有高中(包括中专、技校、职高)及以上文化程度;具有良好的英语沟通能力;具有较强的工作责任心,熟悉前台操作流程,具有较强的沟通能力。

五、预订

(一) 预订主管

直接上级:前厅部经理

直接下级：预订领班、预订服务员

1. 岗位职责。

(1) 协助前厅部经理控制客房预订，建立一套完整合理的预订档案系统，制定房间销售情况的预测，有效掌握预订人员的工作活动。

(2) 亲自查阅每份预订电话、传真和其他函件，对每项预订要求，予以认真的回复，对每个已确认的预订进行核实，争取最大可能地兑现预订。

(3) 与销售部协调团体预订受理情况。

(4) 督导预订部员工，负责培训新员工，对违纪员工提出处理意见。

(5) 负责核查所有报表的准确性，完成上级交给的其他工作。

2. 素质要求。具有大专及以上学历；2年以上酒店从业经验、1年以上相关管理经验；具有良好的英语沟通能力；具备本岗位较强的知识水平和技能；具有较强的信息沟通能力及与营销能力；具有较好的电脑基础知识；具有决策、管理、组织、协调能力。

(二) 预订领班

直接上级：预订主管

直接下级：预订员

1. 岗位职责。

(1) 参加部门例会，召开班组例会，布置每日具体工作。

(2) 了解并要求员工掌握酒店近期推出的活动内容。

(3) 熟练掌握前台运作流程尤其是预订的相关标准和操作要求，督导员工运用推销技巧，做好团队、散客的订房工作，并确保订房工作的准确、高效性。

(4) 以热情、礼貌的工作态度受理客人预订，将每项预订记录输入电脑，检查预订内容，整理客人住店的历史档案。

(5) 熟悉合同价格，准备种类预订统计报表，追查预订客人未来住店原因，为特殊预订封存房间。

(6) 监督、配合并参与预订工作人员的工作，掌握预订技巧，提高房间销售额。

(7) 合理安排酒店的可出租房事项，必要时在电脑中设置超额预订限额数，协助做好预订的分析、预测工作。

(8) 检查核对次日的预订工作，对VIP预订进行特别的关注。

(9) 检查电脑中任何与实际不符的数据并要求更正。

(10) 在设备出现故障时，熟悉所有的后备应急程序。

(11) 做好各类报表的分析统计工作。

(12) 保持与重要客人的沟通、维系酒店与客人的情感。

(13) 保持工作场所的整洁。

(14) 合理安排员工的班次。

(15) 接受前厅部经理及总台主管安排的其他工作。

2. 预订领班的素质要求。具有高中及以上文化程度；具有1年以上酒店前台从业经验；具有良好的英语沟通能力；具备本岗位较强的知识水平和技能；具有较强的信息沟通能力及与营销能力；具有较好的电脑基础知识；督导下属按照标准对客服务。

（三）预订员

直接上级：预订领班

1. 岗位职责。

（1）受理客人预订请求，并给予及时的确认、婉拒、更改、取消，将每项预订记录输入电脑，核查预订内容。

（2）准备各类预订统计报表，保存客人预订档案，拟写预订传真、电传文稿。

（3）为预订客人做好抵达前的准备工作。

（4）了解客房的布局、类型和位置。

（5）了解酒店近期推出的各项活动内容。

（6）合理安排酒店的可出租房事项。接受客人预订，核查第二天的到店预订，必要时在领班的安排下做好客房的超额预订。

（7）跟办留言报告中的事项。

（8）了解并执行有关预订类型及取消预订的政策。

（9）核查昨天的 NO SHOW 报告。

（10）以抵店日期、字母顺序管理预订资料。

（11）核查是否有重复档案并做合并工作。

（12）核查任何与实际不符的数据并更正。

（13）对 VIP 提前做好指定用房工作并与前台做好沟通。

（14）做好客史档案的录入、沟通、传递工作。

（15）保持与客人的沟通，维系酒店与客人的情感。

（16）保持工作场所的整洁。

（17）接受总台主管与领班安排的其他工作。

2. 素质要求。具有高中（包括中专、技校、职高）及以上文化程度；具有1年以上前台从业经验；具有良好的英语沟通能力；具有较强的工作责任心，熟悉前台操作流程，具有良好的销售能力和沟通能力。

六、礼宾

（一）礼宾部主管

直接上级：前厅部经理

直接下级：行李及门卫领班、行李员、门卫

1. 岗位职责。

（1）参加部门例会，参与班组例会，向礼宾部领班及礼宾司布置每日具体工作。

(2) 全力关注酒店内发生的一切事情,熟悉贵宾及团队的到达及离店时间。

(3) 关注大堂的每一位客人,随时随地提供服务。在酒店接待贵宾时,亲自指挥门前服务工作,保证贵宾满意加惊喜。

(4) 管理行李员和门卫,督导其按照规定的工作程序操作,疏导大门前车辆。

(5) 确保金钥匙服务项目的完善及运用推广。跟办涉及面广、难度较高的金钥匙服务。

(6) 确保电脑中相关信息的完善及准确性。

(7) 核算礼宾部委托代办费用,确保备用金的正常周转。

(8) 编排员工班次,组织本部培训工作,做好工作日记和行李部大事记。

(9) 检查下属人员的仪表、仪容。了解员工思想动态及个人生活情况,帮助员工解决困难。

(10) 确保所有的设备都能得到正确的保养和维护。

(11) 保持同行之间的联络及与外界良好的沟通。

(12) 了解有关安全紧急事件的处理程序,懂得预防事故发生的措施。

(13) 完成前厅部经理交办的其他工作。

(14) 管理本部内劳动服务工具及各种业务报表,处理来自酒店内外的各类与本身业务有关的投诉。

(15) 制作各类有关统计报告。

2. 素质要求。具有大专及以上学历;具有2年以上酒店前台从业经验;具有良好的听、说、读、写英语能力;具有良好的语言表达能力、协调、应变能力、交际能力和敏锐的观察能力;熟练掌握本岗操作流程、电脑文字处理技能。

(二) 礼宾部领班

直接上级:礼宾部主管

直接下级:行李员、门卫

1. 岗位职责。

(1) 根据客情,合理调配当班期间劳动力,准确、及时地运送团队、散客的行李并安排他们休息和用餐。

(2) 按规定要求检查下属员工的礼节、仪表、着装、劳动纪律和工作效率。了解员工思想动态及个人生活情况,帮助员工解决困难。

(3) 检查、督促工作人员按操作规程进行工作,协助主管培训新员工,对老员工进行在职培训。

(4) 负责处理本班组织服务过程出现的差错及责任事故;处理来自酒店内、外的各类与本身业务有关的一般性投诉并及时向上级汇报;处理客人对本班组的投诉。

(5) 在交接班时了解未完成事项或需特别跟进事宜。填写交接班表及工作日记,并保证所有报表和工作日记的准确性,并及时送出。