

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

前厅服务

赵洪声 主 编



中等职业学校饭店服务与管理教材系列

前厅服务



赵洪声 ● 主 编
刘 妞 王 勇 参 编

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务 / 赵洪声主编. — 上海: 格致出版社: 上海人民出版社, 2008

(中等职业学校饭店服务与管理教材系列)

ISBN 978-7-5432-1402-6

I. 前… II. 赵… 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 195158 号

责任编辑 王 静
美术编辑 路 静
封面插图 钱自成

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

前厅服务

赵洪声 主编

出 版 格致出版社
世纪出版集团 www.hibooks.cn
www.ewen.cc 上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988

市场部热线 021-63914081

发 行 世纪出版集团发行中心
印 刷 上海商务联西印刷有限公司
开 本 787×1092 毫米 1/16
印 张 15.25
插 页 1
字 数 298,000
版 次 2008 年 6 月第 1 版
印 次 2008 年 6 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-1402-6/G·626
定 价 25.00 元

中等职业学校饭店服务与管理教材系列

编写委员会

主 任

王红平（上海市旅游事业管理委员会教育培训处，处长）

王万宁（上海市旅游培训中心，主任）

曹颐华（上海市现代职业技术学校，校长）

执行主编

张杨莉（上海市现代职业技术学校，副校长）

编委会成员

王红平 王万宁 曹颐华 张杨莉 王肇华 赵洪声 陆文婕

周丽勤 汪蓓静 许 康 谢浩萍 孔新华 傅国林 王明珠

总 序

随着我国经济建设的迅猛发展和就业人口的不断增加,如何让更多的人通过接受教育特别是职业教育更快更好地上岗就业,成为当前亟待解决的重大问题。为此,国务院总理温家宝在第十届全国人大五次会议上提出,要把发展职业教育放在更加突出的位置,使教育真正成为面向全社会的教育,这是一项重大变革和历史任务。重点发展中等职业教育,健全覆盖城乡的职业教育和培训网络,是今后各级政府部门要做的重要工作。

为了贯彻和落实国务院的精神,适应新的社会经济发展的需要,上海市教委所属的上海市中等职业教育课程教材改革办公室针对上海市中等职业教育课程中比较突出的问题,诸如课程与就业关联不够,与就业及工作的相关课程少,教学内容相对滞后,学用不一致明显,学校专业教学还没有完全结合企业的实际需要,与职业资格证书结合不够紧密,没有充分体现中等职业学校学生学习特点等,及时组织全市的中等职业学校的骨干教师,以科学发展观为指导,以就业为导向,以能力为本位,以岗位需要和职业标准为依据,服务于满足学生职业生涯的需求,适应社会经济发展和科技进步的需要,开发和制定了新的专业教学标准,形成了以“任务引领型”为主导的具有上海特色的现代职业教育课程体系。其特点如下:

- ★ 以职业生涯发展为目标明确专业定位。专业定位要立足于学生职业生涯发展,尊重学生基本学习权益,给学生提供多种选择方向,使学生获得个性发展与工作岗位需要相一致的职业能力,为学生的职业生涯发展奠定基础。
- ★ 以工作任务为线索确定课程设置。按照工作任务的逻辑关系设计课程,打破“三段式”

前 言

改变学科课程模式，摆脱学科课程的思想束缚，从岗位需求出发，尽早让学生进入工作实践，实现从学习者到工作者的角色转换。

★ 以职业能力为依据组织课程内容。注重职业情境中实践智慧的养成，培养学生在复杂的工作过程中作出判断并采取行动的综合职业能力。

★ 以典型产品（服务）为载体设计教学活动。按照工作过程设计学习过程，建立工作任务与知识、技能的联系，激发学生的学习兴趣和

★ 以职业技能鉴定为参照强化技能训练。课程标准要涵盖职业标准，要选择社会认可度高、对学生劳动就业有利的职业资格证书，使学生在获得学历证书的同时，能顺利获得相关职业资格证书。

本套教材就是依据新制定的上海市中等职业教育专业教学相关标准编写的，力求体现上海市职业教育课程改革的基本思路与理念，为教师和学生提供一套理论与实践有效结合的适用教材。由于本套教材所具有的探索性和前瞻性，难免还存在这样或那样的不足，恳请工作在职业教育一线的老师 and 行业专家以及广大学生批评指正。

教材编写委员会 主编

“五五三”教材编写委员会 主编

前 言

为了贯彻落实《上海市中等职业教育深化课程教材改革行动计划(2004—2007年)》(沪教委职成[2004]21号)提出的“优化专业教学,开发饭店服务与管理等50个专业教学标准”的任务,上海市中等职业教育课程教材改革办公室组织开展了中等职业教育专业教学标准开发与实施活动,并先行制定了饭店服务与管理专业等12个课程标准。《前厅服务》这本教材就是根据新专业教学标准编写的符合新课程标准开发思想的“饭店服务与管理”系列教材之一。

《前厅服务》的教学内容安排以学生就业为导向、以能力为本位、以岗位需要和职业标准为依据,致力于满足学生职业生涯发展的需求,适应社会经济发展和科技进步的需要。本教材改变了职业教育课程内容设置与就业关联不够的现状,教学内容以饭店前厅部各种典型的工作任务为依据来设计服务场景,以工作任务来引领专业知识和专业技能的学习,突出学生服务技能的训练和提高解决问题的能力,增强学生的就业竞争力。本教材以任务化、活动化为表现形式,贯彻理论和实践相结合的原则,采用“实践—理论—再实践”的学习模式,强调学生在实践中学习专业理论和技能,在实践中提高对专业理论知识和技能的感性认识。教材在保证内容科学性和知识点完整性的前提下,不刻意追求内容的系统性和完整性,教材内容以完成前厅工作任务必需的知识点与技能为基础编写,着眼于学生综合能力的培养。

《前厅服务》由上海市徐汇职业高级中学教科室主任助理赵洪声担任主编。各章节撰写分工如下:第二单元第二节、第三单元、第四单元、第五单元、第六单元第一节由赵洪声撰写,第一单元与第六单元第二节由上海虹桥宾馆房务部副总监刘妞小姐撰写,第二单元第一节与第七单元由上海古象大酒店培训部经理王勇先生撰写,最后全书由赵洪声负责统稿并修改定稿。

本教材在编写过程中得到了上海市徐汇职业高级中学校领导和现代职业技术学校张杨莉的大力支持和帮助,在此向他们表示由衷的感谢。

本教材的编写人员在撰写过程中走访了一些酒店,也参考了一些国内外的资料,但由于水平有限,谬误之处,恳请大家批评指正。

赵洪声

2008年5月

目录

第一单元		第三单元	
梦想的起飞——客房预订	1	贵为上宾——礼宾服务	87
第一节 预订受理	2	第一节 店外迎宾与门前迎宾	87
活动一 受理散客预订	3	活动一 店外迎宾服务	87
活动二 受理团队客预订	14	活动二 店前迎送宾客服务	92
第二节 订房控制	19	活动三 店内门童迎送服务	95
活动一 预订控制	20	第二节 行李服务	97
活动二 预订变更	27	活动一 散客行李服务	98
活动三 预订确认及接待前准备	30	活动二 团队客行李服务	103
		活动三 客人换房行李服务	107
第二单元		第三节 寄存服务	109
感受亲切——前台服务	35	活动一 行李存取服务	110
第一节 前台接待	36	活动二 客人衣帽存取服务	114
活动一 受理散客入住登记	36	第四节 委托代办	117
活动二 受理团队入住登记	49	活动一 车辆服务	117
活动三 受理客人换房要求	57	活动二 代办购物服务	121
活动四 受理客人延时、延期退房要求	61	活动三 店内递送服务	123
第二节 前台问讯	64	活动四 店内寻人	126
活动一 收发客房钥匙	64	活动五 客人留物转交	127
活动二 受理客人问讯	69		
活动三 受理客人留言	74	第四单元	
活动四 失物招领	79	准确结账——前台收银	131
活动五 收发邮件服务	83	第一节 收银处账目处理	131
		活动一 客账管理	132

活动二	受理散客退房	135
活动三	受理团体客人退房	142

第二节 收银处其他业务 144

活动一	接受贵重物品寄存与取回	144
活动二	受理外币兑换业务	147
活动三	夜间审计报告	157

第五单元

投客所好——客户关系维护 161

第一节 VIP 客人接待 161

活动一	VIP 客人到店前准备工作	162
活动二	VIP 客人到店后的接待与送别工作	166

第二节 服务质量管理 168

活动一	制作客户意见调查表	169
活动二	处理客户投诉	174
活动三	服务质量控制	179

第六单元

商务助手——总机、商务中心服务 184

第一节 总机服务 184

活动一	接挂电话交换机	185
活动二	受理客人电话叫醒服务	190
活动三	紧急情况的电话处理	194

第二节 商务中心服务 196

活动一	受理客人订票业务	196
活动二	受理客人快递业务	201
活动三	受理复印、装订服务	203
活动四	受理图文、翻译服务	205
活动五	收发传真服务	207
活动六	会议室出租服务	209

第七单元

精英会所——行政楼层服务 212

第一节 “饭店中的饭店”——行政楼层 212

活动一	行政楼层前台服务	213
活动二	行政楼餐饮服务	216
活动三	行政楼小型会议服务	219

第二节 “服务中的精英”——专职管家 220

活动一	迎候客人	221
活动二	收集客人的喜好	223
活动三	洗衣服务	224
活动四	代订机票	225

附录 前台部门常用专业术语 227

参考文献 234

梦想的起飞——客房预订

预订部是饭店的一个重要部门,它是饭店向客人提供实质性服务的第一道“门户”,同时也充当着前台与销售部的“桥梁”作用,确保饭店各部门的正常运转。比如说,前台可以通过预订部建立的客人资料,根据该客人的特殊需要安排房间;销售部可以通过查看预订情况,来分析对不同客人的销售策略。因此预订部服务质量的好与坏直接关系着饭店的服务质量与盈利能力。

预订部同时又是饭店销售实施的一个重要组成部分,客房收入是饭店营业收入的最主要来源之一,而客房的价值是不可复制的,因此预订部就是为了更好地推销客房,获得最佳的经济效益。

客人希望通过预订能保证他抵达饭店时,就有为其精心准备好的符合他要求的客房,而饭店业主和管理方则通过订房情况了解到饭店客房的销售情况,希望达到客房出租率和客房收入的双赢。这就需要饭店必须建立一套正确、高效、真诚待客的订房程序和标准,这套程序和标准能够使订房员准确地抓住客人的心理需求,从而有效地推销饭店的客房。预订程序包括:根据客人的需求向客人推荐房型、房价;记录预订信息;预订确认等。同时要达到高出租率和高营收,还要重视预订的分析、控制工作。

在当今信息万变的时代,尤其是因特网技术的迅猛发展,越来越多的人采取网上订房的形式,简单的预订服务方式已经不能满足目前市场的需要。所以我们更需要在服务细节、服务品质上动足脑筋,下足功夫,这样才能更好地争取更多的客户,为饭店树立良好的口碑,在竞争激烈的市场中能站稳脚跟。

第一节 预订受理

学习目的

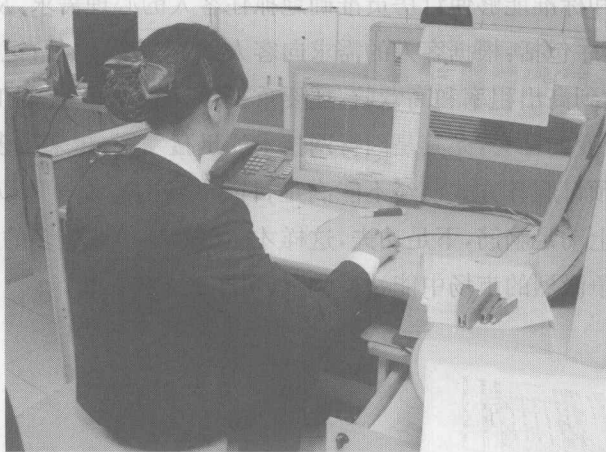
- 掌握受理散客订房业务的工作技能与知识
- 掌握受理团体客预订业务的工作技能与知识

饭店是向客人提供硬件设施(hardware)和软件服务(software),以盈利为目的的企业,而客人订房时总有他个人的需求。对预订员来说,他是一个销售人员,既要最大限度地满足客人的需求,又要增加营业收入,这是预订一直追求的目标。

客人可以通过许多途径预订客房,可能通过电话、电子邮件、传真,也可能通过因特网、订房中心、全球预订系统,还有可能通过多种销售代理商。

预订员在订房过程中,应知道客人姓名、性别、人数、抵店日期和离店日期、客房类型和数量、电话号码、公司或旅行社名称、到达时间、接机与否,同时与客人确认房价、付款方式、担保与否。在这个过程中,需要预订员用标准化的程序加上更多的技巧去了解客人的需要,做到尽善尽美。

前台负责面对面地为客人登记、结账,但前台的信息是根据预订部的订房信息而来的,因此预订信息输入的正确与齐全与否,直接关系到客人对酒店的第一印象,也是评判我们服务质量的一个具体标准。



客房预订员

活动一 受理散客预订

散客(FIT)预订就是指那些人住饭店,不通过团队形式预订的客人,散客预订较团队预订而言订房利润较高。

活动引导一 电话预订

布莱克先生后天从伦敦乘飞机到北京洽谈一笔生意,他打电话到北京的××饭店想订一间商务单间,这时,我们应该按照以下步骤操作:

1. 热情问候

电话铃响,三声之内必接起,报部门和姓名。比如:“早上好,这里是预订部,我是××,有什么我能帮您的吗?”

2. 询问客人需要

(1) 问清客人的到达与离店日期。

问清客人的抵店/离店日期之后,预订员可以通过饭店电脑管理系统——PMS(property management system)准确地查阅到客人预订时间段的客房预订的现状,比如:

	9月7日	9月8日	9月9日	9月10日	9月11日	9月12日
标准大床房	5	-10	-18	-25	6	11
标准双床房	15	20	12	7	-2	-10
豪华大床房	20	10	5	10	5	-3
豪华套房	10	10	8	5	10	10
行政豪华房	35	11	15	10	28	30

注:负数说明此房型目前已超订的数目,正数说明可以提供的房间数目。

(2) 询问其他信息。

问清客人的姓名(中英文拼写)和人数、房型要求、出行目的等,预订员就可以根据客人的具体需求为客人预订房间,比如无烟房,大床或双床房。

3. 推销房间

(1) 介绍房间种类并根据客人的需要推荐客房。

对于不同出行目的的客人我们应根据对方可能的需求推荐客房,如一对夫妇和孩子一起到上海旅游,预订员就要问清楚几个孩子,他们的姓名和年龄,然后可以适时地推荐吸引这种类型客人的房间,像带有两个卧室的套房就比较适合家庭型的旅游者。

商务客人可向他推荐行政楼层的标房或豪华房,介绍行政楼层的设施和便利,并介



提示

如果客人电话误打至预订部,在能力许可的范围内尽量帮助客人解决问题,如无法解决则转至相关部门并做好前后事由的交接。

绍我们的商务中心。

蜜月旅行的客人可向他们推荐套房,此外,还可以介绍下游泳池和 SPA 馆等其他设施,以吸引客人的兴趣。

饭店的客房类型则包括以下几种:

按房间内床的设置划分:

- 单人间(single room):房内设单人床 1 张。
- 双人间(twin room):房内设单人床 2 张,也称为标准间(standard room)。
- 大床间(double room):房内设双人床 1 张。
- 三人间(triple room):房内设单人床 3 张。

按房间布置的等级划分:

- 标准间(standard room):带卫生间的双人间。
- 商务间(business room):面积一般比标准间略大,设有标准的办公桌、充足的照明设施、电脑接口,有些还带有传真机。
- 豪华间(deluxe room):面积大于标准间,房内设施设备及客用品比标准间高档。
- 普通套间(standard suite):设有客厅,卧室为两间相通的客房。
- 豪华套间(deluxe suite):设备设施豪华齐全,一般房间数及卫生间均在两间以上,有些还有会议室、书房。
- 总统套间(presidential suite):面积比豪华套间更大,设有两间主人卧室及豪华浴室,还有客厅、餐厅、厨房、书房、侍从房等。它在饭店内独一无二。

按房间位置划分:

- 内景房(inside room):窗户向饭店内院的客房。
- 外景房(outside room):窗户向街道、公园、大海、湖泊的客房。
- 角房(corner room):位于走廊、过道尽头的客房。
- 联通房(connecting room):相邻的两间客房,中间有门相通。

目前饭店通常先按楼层划分为普通楼层(normal floor)和行政楼层(executive floor),然后每个楼层中再划分为标房(standard room)、豪华房(superior room/deluxe room)和套房(suite)。普通楼层设有登记处、结账处和调换外币处;行政楼层是商务楼层,它也有独立的登记处等,不同于普通楼层的是它有独立的休息厅,且房价比普通楼层要高,客人享受的一些待遇是普通楼层客人所没有的,因此这就为预订员对房间的销售留有提高产品档次的空间。

(2) 介绍房间价格。

介绍房间应根据客人需求推荐与客人需求相适应的房型,同类房型应尽量选择从



提示

每个饭店的房间类型都不一致,在其各自的 PMS 中也有相对应的代码。

高价到低价的顺序推荐(如客人是合约公司的员工,请客人让公司以书面形式订房,如客人执意电话订房,向客人解释登记的时候出示公司名片即给予合同价)。



知识与技能

报价的方法

1. 冲击式报价

即先报出房间价格,然后说明房间的服务设施和服务项目等。这种方式适用于推销价格比较低的房间,突出“价廉物美”的吸引力。

2. 鱼尾式报价

即先介绍服务设施和服务项目、特色等,最后报出房价。这种方式适用于推销价格比较高的房间,突出“物美”,加深客人对房间的第一印象,减弱客人对高价的敏感程度。在客人有特殊需要而领客人看房间,或未经预订的客人急于住宿时,运用这种方法会较有效。

3. 夹心面包式报价

即先介绍房间类型,后报价格,再介绍服务设施、服务项目及特点,将价格这一十分敏感的话题夹在中间,从两面削弱价格的强度。这种方式适合推销中档客房。

房价的基本类型

1. 公布房价

公布房价就是在饭店价目表上公布的各种类型客房的现行价格,也称标准价格、门市价或散客价。根据计价方式,可分为下列5种类型:

- 欧式计价(EP)。指饭店客房价格仅包括房租,不含餐食费用。国际上大多数饭店都采用这一形式,中国的饭店一般也都采用欧式计价。在通常情况下,只要饭店未向客人作特别说明的报价,均为欧式计价形式。

- 美式计价(AP)。指饭店客房价格包括房租以及一日早、午、晚三餐的费用。美式计价形式曾一度被所有度假饭店采用,但随着交通的发展,旅客的流动性增强,美式计价形式逐渐被淘汰了。目前,只有少数地处偏远的度假饭店仍沿用此形式。

- 修正美式计价(MP)。指饭店客房价格包括房租和早餐以及午餐或晚餐的费用。修正美式计价形式也称为“半包餐”计价,它既可以使客人有较大的安排白天活动的自由,又能为饭店带来一定的效益。

- 欧陆式计价(CP)。指饭店客房价格包括房租及一份简单的早餐:咖啡、面包及果汁。欧陆式计价形式也被称为“床位连早餐”报价,此类报价形式较多地被不设餐厅的汽车旅馆所采用。

- 百慕大计价(BP)。指饭店客房价格包括房租及一顿丰盛的西式早餐。这种计价形式,对商务旅客具有较大的吸引力。

2. 追加房价

这种房价是在公布房价的基础上,根据客人住宿的情况而另外追加的费用。通常有以下几种情况:

- 加床费。饭店向需要在客房内加床的客人收取的费用。

● 提早抵店房价。客人若在凌晨抵店,饭店则向客人加收一天或半天房费。
● 延迟离店房价。如果客人退房离店超过了规定时间,饭店则向客人收取延时退房的房费。饭店规定,客人退房时限为中午 12 点,但也有些饭店规定 14 点以后退房要额外收取费用。一般规定退房时间在中午 12 点以后要加收半天的房费、退房时间在 18 点后加收一天的房费。

● 保留房价。住客短期外出,需保留其客房,饭店通常向客人收取为其保留客房的房费。

3. 特别房价

特别价格是饭店根据经营方针及其他理由,对公布价格作出的各种折让价格。通常有:

● 团队价。团队价是饭店为团队客提供的房价折扣,是因为团队客需求量较大,采用团队价能吸引大批客人,售出大批量的客房。

● 家庭租用价。饭店为携带小孩子的家庭提供的折扣价格,例如给未满 3 岁的儿童免费提供幼儿小床等。

● 包价。饭店为有特殊要求的客人提供的一揽子报价,通常包括房费、餐费等,以方便预算。

● 长包房价。饭店向常客、长住客提供的优惠价格。

● 免费。饭店在互惠互利的原则下,给予和饭店有双边关系的客人免费待遇。免费房一般需总经理签名。

4. 合同价

合同价是饭店与第三方签下协议而达成的房价。

● 公司和饭店的合同价。该公司的订房一律享用合同价,附图(见下页)为一份某公司与某饭店之间签订的合同。

● 公司和中间商的合同价

中间商是从销售饭店的客房产品中获取销售利润的。为此,饭店与中间商确定散客和团队的优惠价,根据中间商的批发量和付款条件,饭店给予不同的数量折扣和付款条件折扣。

房价的计算

1. 加服务费的房价(Plus $\times\times\%$ Surcharge)

比如每个晚上的房价是 RMB888 + 15% 服务费,就是每个晚上要收客人 RMB1 021.2 元。

2. 包含服务费的房价(即净价,NET)

比如每个晚上的房价是 RMB888 净价,就是每个晚上收客人 RMB888 元。

预订员要仔细聆听对方的反应,如果你所推荐的客房,客人觉得不太适合,这时候千万不要硬性推销,要及时调整自己的销售策略,重新衡量他的需求,另作推荐。

4. 发出受理预订的请求

预订员应适时地发出要求客人预订的请求,防止错过最佳的推销时机,预订员可以主动地询问客人是否可以开始受理对方的预订,如预订员可以说:“ $\times\times$ 小姐,我现在可

Hotel Logo

公司名称：
公司联系人：
地址和邮编：
传真号码：
联系电话：
电子邮件：

饭店名称：
销售代表：
地址和邮编：
传真号码：
联系电话：
电子邮件：

公司订房协议

感谢您对××饭店的关注和支持并成为我们的协议单位

公司协议价

客房类型	门市公布价(人民币)	公司协议价(人民币)
普通楼层标准房	2 000	1 000
普通楼层高级房	3 000	1 500
普通楼层豪华房	4 000	2 000
普通楼层套房	6 000	3 000
行政楼层高级房	4 500	2 200
行政楼层豪华房	6 000	3 000
行政楼层套房	10 000	5 000
总统套房	80 000	40 000

备注：以上房价均为每间房每晚的价格并需另加 15% 服务费。

接送机价格：××车型 单程：_____元/双程：_____元

- 饭店欢迎客人通过现金、公司担保信、有效信用卡等方式来确保客房预订。对于所有信用担保的客房，宾馆将保留至客人到达。如客人没有人住，我饭店将收取一天的房费和事先预订确认的接机费。对于未以任何形式保证的预订，将在客人到达当天下午 6 点自动释放，如需恢复预订视当天客房出租率而定。
- 公司为客人付款，必须在客人到达前将授权书传至我饭店（印有公司名称并经有效授权人签名及加盖公司公章）。公司应于账单收到 10 天内付清客人各项费用。
- 客人如用外币结账，一律按离店当天外汇牌价结算。
- 此合同严格保密，双方不得向其他公司或个人泄露此协议价。

再次感谢您选择××饭店，我们时刻期待您和您客人的到来。

顺颂商祺

签署人：

以为您做预订吗？”

5. 记录订房信息

根据饭店订房系统记录所有订房信息，包括客人姓名、入住时期、房型和价格以及特殊需求。预订单如下：

饭店名称: ××饭店				□预定 □修改 □取消	
客人姓名	抵店日期	离店日期	航班号		
付款方式	房型	房价			
接送机	订房人姓名及电话	公司名称			
备注	确认号	预订员姓名	预订日期		



提示

通话过程中,要仔细聆听对方的说话内容,特别是有关日期、房价、航班号要再次重复确认。

6. 询问客人抵达情况

- (1) 询问抵达航班及时间。
- (2) 向客人说明房间保留时间,或建议客人做担保预订。

饭店订房确认的种类通常有三种:

① 临时性预订(simple reservation)。临时性预订是指客人的订房日期与抵店日期已很接近,甚至是抵店当天的订房。通常,饭店没有足够的时间给客人书面的预订确认书,只给予口头确认。接受此类预订时,应注意询问客人的抵店时间或航班车次,并将需要提醒客人注意的事项(如客房只保留到 18:00 等)告诉客人。

② 确认性预订(confirmed reservation)。饭店同意为客人保留客房至某个规定的时间(通常是下午 4 点或 6 点),一旦过了这个时间点,即不予保留,这类预订如果客人不来不收取任何费用,如果客人过了时间点到了饭店,饭店可根据出租房情况予以安排。

③ 担保预订(guaranteed reservation)。客人提供某种担保手段来保证他/她在预订的当天会如期入住。如果当天客人没有取消预订,也没有入住(no show),那客人照样要支付费用(具体费用可根据饭店实际规章定,可以是一天,也可以是入住时间段),这类预订确保了饭店的营业收入。

担保手段包括以下几种: