



消厅服务与管理

—— 消费者服务与投诉处理 ——

☐ 旅游中等职业学校教材
(根据教育部最新大纲编写)

前厅服务与管理

曾小力
韦小良 编著
韦明体

旅游教育出版社
·北京·

责任编辑:韩同春

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/曾小力,韦小良,韦明体编著. —北京:旅游教育出版社,2002.1

ISBN 7-5637-1018-3

I. 前… II. ①曾… ②韦… ③韦… III. ①饭店—商业服务
②饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 083549 号

旅游中等职业学校教材(根据教育部最新大纲编写)

前厅服务与管理

曾小力 韦小良 韦明体 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
E-mail	tepx @ fm 365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	10.625
字 数	240 千字
版 次	2002 年 1 月第 1 版
印 次	2002 年 1 月第 1 次印刷
定 价	16.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为了进一步贯彻教育部与国家旅游局的教育改革方案,满足旅游中等职业学校教学的新需要,我社组织专家学者编写了中等职业学校饭店服务与管理专业最新教材。

这套教材以教育部职业教育与成人教育司 2001 年颁布的最新“中等职业学校饭店服务与管理专业教学大纲”为依据编写,总结了我社多年出版旅游中等职业学校教材的经验,密切结合旅游中专教学实践,注意理论联系实际,在保证教材体系完整的前提下,注重学生实践能力、操作能力的培养;吸纳了国内外最新研究与实践成果,面向新世纪,保证具有一定的前瞻性。

首批出版《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《康乐服务与管理》、《形体训练》等五本。

为保证教材质量,我社曾邀请有关专家对大纲和书稿进行了审定,在教材的编写过程中,也曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

由于时间与作者水平的局限,书中会存在很多疏漏之处,诚恳地希望广大师生提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

旅游教育出版社

2001 年 12 月

目 录

服 务 篇

第一章 前 厅.....	(3)
第一节 前厅概述.....	(3)
第二节 前厅部对客服务流程.....	(7)
第三节 前厅部组织机构及岗位职责	(10)
第四节 前厅部业务特点及人员素质要求	(41)
第五节 前厅氛围设计	(46)
第六节 前厅部管理目标	(54)
第二章 客房销售基本知识	(59)
第一节 客房产品知识	(59)
第二节 房价知识	(65)
第三章 客房预订	(80)
第一节 客房预订概述	(80)
第二节 客房预订渠道、方式及种类.....	(81)
第三节 预订程序	(88)
第四节 超额预订.....	(100)
第四章 接待与问讯服务.....	(106)
第一节 接待概述.....	(107)
第二节 入住接待程序.....	(118)
第三节 住宿条件变化的处理.....	(137)
第四节 客房钥匙管理.....	(145)
第五节 房态控制.....	(152)
第六节 商务楼层.....	(157)

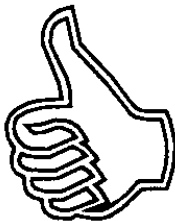
第七节 问讯服务.....	(160)
第五章 收银服务.....	(178)
第一节 客账管理要求.....	(178)
第二节 客账控制流程.....	(180)
第三节 离店结账服务.....	(193)
第四节 外币兑换服务.....	(200)
第五节 贵重物品的寄存与保管.....	(210)
第六章 礼宾服务.....	(214)
第一节 金钥匙服务.....	(214)
第二节 宾客迎送服务.....	(217)
第三节 行李服务.....	(220)
第四节 委托代办服务.....	(233)
第七章 电话总机.....	(241)
第一节 业务范围.....	(241)
第二节 服务程序.....	(242)
第八章 商务中心.....	(250)
第一节 业务范围及设备功能.....	(250)
第二节 商务服务程序.....	(251)

管 理 篇

第一章 前厅信息管理.....	(259)
第一节 前厅的信息管理.....	(259)
第二节 前厅部内部的信息沟通.....	(262)
第三节 前厅与其他部门及客人的信息沟通.....	(265)
第四节 客史档案管理.....	(273)
第二章 前厅客房销售.....	(281)
第一节 客房销售要求.....	(281)
第二节 客房销售程序.....	(283)

第三节 客房销售技巧.....	(285)
第三章 人力资源管理.....	(292)
第一节 员工招聘.....	(292)
第二节 员工培训.....	(295)
第三节 员工考评.....	(301)
第四节 员工激励.....	(307)
第四章 服务质量管理.....	(311)
第一节 前厅服务质量.....	(311)
第二节 大堂副理服务及投诉处理.....	(315)
第三节 前厅服务质量分析与控制方法.....	(322)
主要参考书目.....	(331)

前厅



服务篇

第一章 前 厅

第一节 前厅概述

饭店前厅,是客人接触饭店的第一场所,它主要由饭店大门、总服务台、大堂及其缓冲地带等空间组成。

前厅部(Front office department),亦称前台部、总服务台或客务部。它设置在饭店前厅,是饭店的首席业务部门。其主要职责是推销及出售饭店产品,完成客人入住和退房工作,调度饭店业务,并通过组织接待实施一系列对客服务,如客房预订、信息咨询、委托代办、行李运送、电话转接、退房服务、商务中心服务等。

一、前厅部在饭店中的地位

前厅部担负销售客房及向顾客推销饭店其他产品的重任,同时,前厅部还实施一系列的对客服务,起到饭店业务调度的作用。因此,前厅部不论是在饭店管理人员眼中,还是在顾客的心目中,都具有举足轻重的地位。

(一)前厅部是饭店的门面

前厅,是顾客接触饭店的第一场所。准备来饭店住宿的客人,订房时首先接触的是前厅的订房部;来饭店住宿的客人,首先接触的是前厅或其派出的服务,如饭店代表的接车或接机服务、前厅的迎接服务、前厅的氛围等;社会公众要了解饭店,首先接触的往往

也是饭店的前厅。

前厅,是饭店服务的第一个环节,是客人和社会公众认识饭店的第一印象。前厅员工的形象及服务态度、前厅设施的豪华程度、前厅氛围的舒适等都构成了第一印象的主要内容。第一印象的好坏,都将会影响到客人对饭店其他产品及服务的评价。

前厅,还是客人认识饭店的最后印象。客人享受到的退房服务、欢送服务、出租车服务等都是由前厅提供的。客人对前厅的最后印象,会影响到客人是否会成为回头客。

前厅的管理和服务,从一个侧面反映了饭店的管理水平和服务水平。前厅员工整洁、大方的仪容仪表、规范的仪态、礼貌的语言、彬彬有礼的服务态度、娴熟的服务技巧,都将为客人留下美好印象而起到非常重要的作用。

(二)前厅部是饭店的代言人

办理入住登记手续住下来后,客人在居留期间如果有委托代办事项,如有关饭店、城市信息的咨询,日常生活中遇到的困难等,大都会找前厅部的员工帮助解决。客人对饭店提供的服务如果不满意,也会找前厅部投诉。在客人的心目中,前厅部是饭店管理层的代表。因此,前厅部员工要竭尽全力帮助客人,为客人提供优质服务,同时注意语言准确性和分寸的掌握,把握好对客服务规范。

(三)前厅部是销售饭店产品的窗口

客房出租率和平均房租,是衡量前厅部工作的两个重要经济指标。前厅部除主要负责客房的销售外,还要承担向客人宣传推销饭店其他服务设施的任务。前厅部一方面通过客房预订、入住登记达到销售目的;另一方面通过回答客人问讯和征求客人意见来达到推销和扩大销售目的;最后,前厅部配合饭店营销部门与客源市场、旅行社、订房机构等保持经常的密切联系,随时把握市场脉搏。

(四)前厅部是饭店的业务调度中心

前厅部通过接受客人预订和办理入住登记手续来了解客人需要,然后将客人订房信息和客到消息通知管家部(客房部)、餐饮部

等相关部门,统筹调度部门间的对客服务工作,避免工作脱节。

(五)前厅部是饭店的信息枢纽

一方面,前厅部产生和处理大量的信息,如订房记录、住客资料、房间使用状态、客人账单记录、住客历史摘要等,以了解住客住宿循环情况。

另一方面,饭店其他部门将与对客服务有关的信息尽快反映到前厅部,以便前厅部在服务统筹和协调中起到高瞻远瞩的作用。

最后,前厅部在掌握饭店基本情况的基础上,在回答客人咨询和产品推荐时,将饭店的其他设施、服务项目等向客人传达。

前厅部是饭店主要的职能部门,并且它也是饭店的档案中心,是客人与饭店其他各个部门沟通的桥梁,在饭店中有着重要的地位。

二、前厅部的职能

前厅部的的主要工作目标,是尽最大可能推销饭店客房和其他产品,并协调饭店各部门对客服务,使饭店获得理想的经济效益和社会效益。其具体职能如下:

(一)销售客房

销售客房,是前厅部的的主要任务。客房营业收入是饭店主要的经济来源,饭店常以客房销售数量及其平均房价来衡量前厅部员工的工作绩效。

前厅部要开展市场调研,把握市场脉搏,协调营销部进行饭店产品(客房产品)市场营销组合,提高客房的竞争力;要开拓多种渠道接受客房预订业务;还要向未预订而直接抵店的散客(Walk-in)推荐客房,确定房价,分配客房,办理入住登记手续。

(二)建立客账

为了方便住店客人,饭店为客人提供最终一次性结账服务,但客人办理入住登记手续时,需缴纳一定数量的预付金,或刷信用卡表明愿意用信用卡支付账单(不用交押金的客人除外)。前厅部为住店客人分别设立账户,在客人住宿期间,接受各营业部门转来的

客账资料并及时登账;要保持最准确的账单资料;监督宾客信用情况,完成每日审核工作;为离店客人办理结账、转账及收款事项。

(三)控制客房状态

客房状态,即房态(Room status)。前厅部销售客房的前提条件就是要有准确的房态资料。房态资料来源大致有两处:一是管家部(客房部)送来的楼层房态表,一是前厅部持有的房态资料。前厅部员工将两种房态资料进行核对,看是否有出入(Discrepancy)。

(四)提供相关服务

前厅部除了承接客房预订、办理入住登记手续外,还必须准确及时地为客人提供邮件、问讯、留言、电话、钥匙、商务、退房结账、行李及委托代办等系列服务。

(五)协调对客服务

饭店一切工作的中心就是满足客人的需要。前厅部将通过客房销售活动(如承接客房预订、办理入住登记手续等)时所掌握的客源市场预测、客房预订及客到情况等及时通知相关部门,使之能有计划地安排好各自的对客服务工作,并及时地给予配合。

前厅部利用其饭店代言人的角色来处理对客关系,一方面将住店客人的要求传递给有关部门,同时将客人的投诉意见及时反馈给相关部门,并检查监督落实情况,以保证饭店的服务效率和质量。

(六)统计与预测报表

前厅部应随时保持完整的、准确的资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测,分派给相关部门,并呈送上级。

(七)建立客史档案

住客历史档案(Guest history),是以客人第一次入住时登记表内的内容和客人的特殊需要为主要依据建立起来的,以后客人每次入住的情况都将会作为资料列入住客历史档案内。

建立住宿历史档案的目的是为了提供针对性服务,以及作为饭店开展营销活动的依据,如住房奖励计划的实施等。

饭店之间由于规模、档次、组织模式各异,前厅部的职能也就

不尽相同,但一般不外乎以上七种。

第二节 前厅部对客服务流程

前厅部服务岗位的设置、服务程序的设计及运作,在很大程度上取决于客人在饭店的活动周期(Guest cycle),及客人在周期不同阶段的需求。

一、客人在饭店的活动周期

客人在饭店的活动全过程,是一个完整的、循环的过程。大致可分为四个阶段,即:

- 宾客抵店前(Pre-arrival)
- 宾客抵店时(Arrival)
- 宾客住宿期间(Occupancy)
- 宾客离店(Departure)

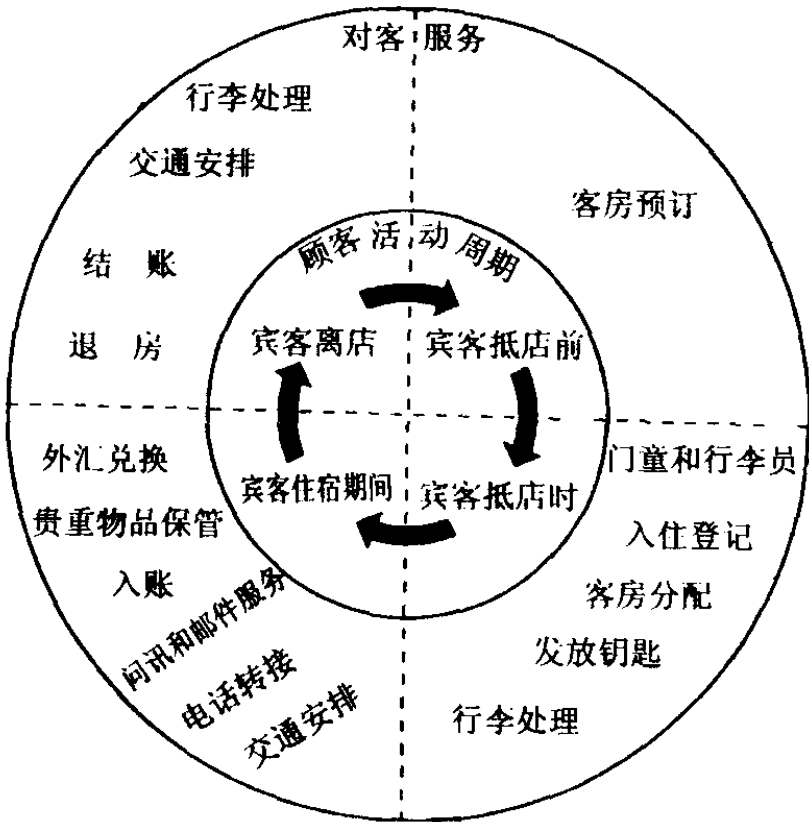


图 1-1 宾客活动周期示意图

前厅部的对客服务流程亦可分成以上四个阶段。

二、对客服务全过程各个阶段的主要工作

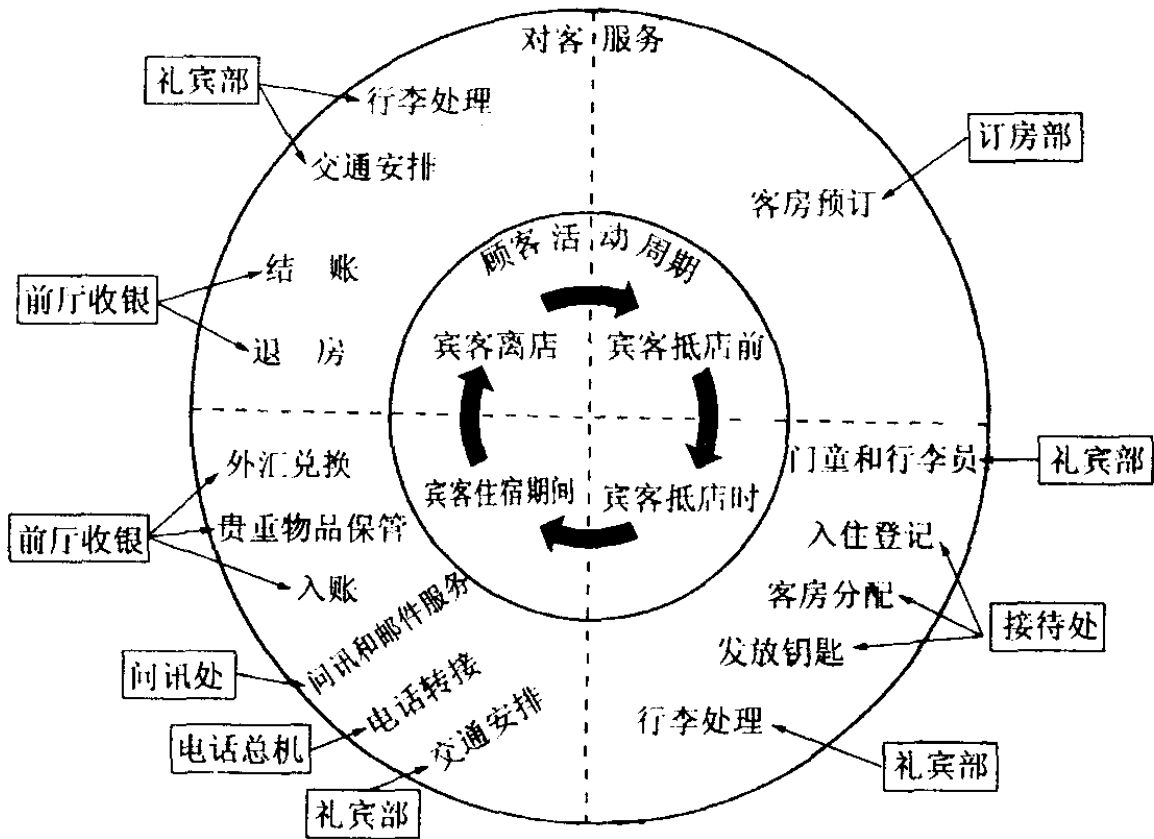


图 1-2 对客服务的主要工作示意图

(一)宾客抵店前

对饭店来说,宾客抵店前这个阶段亦称客房产品售前阶段。

前厅部在这一阶段的主要任务有:

- 1.承接客人各种渠道的订房要求,保存好订房资料。
- 2.向相关部门传递宾客预订信息,督促各部门做好宾客抵店前的准备工作。

(二)宾客抵店时

对饭店来说,宾客抵店时这个阶段亦称作客房产品消费开始阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有:

- 1.门卫及门童在车门、店门前迎接客人。
- 2.行李员为客人提供行李入店服务。

3. 接待员迎接客人,了解客人有无预订。
4. 对未预订客房的客人,接待员推销客房。
5. 分配房间(团体客人提前排房)。
6. 接待员为客人办理入住登记手续,并分发钥匙及房卡。
7. 行李员带客人进房,介绍房间设备。
8. 礼宾部为客人提供行李寄存服务。
9. 接待员把客人到达信息通知相关部门。
10. 接待员变更房态记录,保持房态正确。

(三) 宾客住宿期间

对饭店来说,宾客住宿期间这个阶段亦称客房产品消费进行阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有:

1. 总机为客人提供电话转接服务。
2. 问讯处为客人提供问讯、留言服务及邮件服务。
3. 接待员负责处理客人换房、核对房态等日常服务。
4. 前厅收银员为客人提供贵重物品寄存、各项账目入账、账目查询、外币兑换等服务及完成催收应收款等工作。
5. 提供委托代办服务(concierge),如订票、邮寄等。
6. 接待处负责协调各部门的对客服务过程。
7. 商务中心为客人提供各项商务服务。
8. 大堂副理处理客人的各种投诉。

(四) 宾客离店

对饭店来说,宾客离店这个阶段亦称作客房产品消费结束阶段。前厅部在这一阶段的主要任务有:

1. 为客人办理退房结账手续,处理客人提前或延期离店的要求。
2. 送客人行李出店。
3. 店门、车门前送别客人。
4. 将客人离店信息通知相关部门。
5. 更改房态并保持房态正确。

6. 收银员完成对营业收入的夜间审核等工作。
7. 饭店代表到机场、码头、车站等处送别客人。
8. 各项资料整理存档,填写、整理客史档案卡(或输入电脑),保存有关客人消费爱好的所有资料。
9. 收回宾客意见表,汇总投诉及其他意见,分析整理后反映到相关部门(由大堂副理完成)。

第三节 前厅部组织机构及岗位职责

在图 1-2 中我们可以看出,顾客循环期间的各个阶段都存在着各种各样的对客服务项目,它们主要包括:

客房预订(Room reservations)

入住登记 (Check-in and registration)

邮件和问讯 (Mail and information)

行李服务 (Baggage handling)

电话转接 (Telephone calls)

账务处理 (Handling guest accounts)

退房及结账 (Check-out and bill settlement)

以上这些工作主要由前厅部负责。本章将阐述前厅部依靠怎样的组织模式去展开对客服务。

一、前厅部的组织机构

(一)影响前厅部组织机构设置的因素

前厅部的组织结构应根据饭店的实际情况设置,其影响因素包括:

1. 饭店的规模

划分饭店的规模,通常是以客房数量为依据。国际上饭店规模常见的分类标准有两种,一种标准是:300 间客房以下的饭店为小型饭店,300 间到 600 间客房的饭店是中型饭店,600 间以上客