

PUP6

21世纪全国高职高专

旅游系列

规划教材

酒店管理专业系列

前厅服务与管理

QIANTING FUWU YU GUANLI

主 编 黄志刚

- 链接大量最新的行业资料
- 引入酒店危机服务的理念
- 涉及经济型酒店前厅运营



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材

前厅服务与管理

主 编 黄志刚

副主编 尹 奎 周 欣

参 编 梅玲玲 胡 强

主 审 阚志霞



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书根据酒店前厅部服务与管理的客观规律,以理论为指导,以业务经营活动为中心,以科学管理思想和方法为主要内容,系统阐述前厅服务和管理人员应掌握的必备知识。本书共分9个项目,重在培养学生从事前厅服务与管理工作的意识与理念,训练学生酒店前厅服务的基本操作技能。

本书主要用作高职高专旅游管理类与酒店管理类专业的教材,也可作为职大、夜大、函授和中职旅游类专业的教材,还可作为酒店管理人员、服务人员的培训和工作参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

前厅服务与管理/黄志刚主编. —北京:北京大学出版社, 2012. 1

(21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材)

ISBN 978-7-301-19963-3

I. ①前… II. ①黄… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材②饭店—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 269648 号

书 名: 前厅服务与管理

著作责任者: 黄志刚 主编

策 划 编 辑: 刘国明 李彦红

责 任 编 辑: 刘国明

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-19963-3/F·3012

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电 子 邮 箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 北京鑫海金澳胶印有限公司

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.25 印张 330 千字

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 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

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

“前厅服务与管理”是高职高专旅游管理类与酒店管理类专业的一门必修课程，属酒店房务服务与管理能力的课程。本书根据酒店前厅部服务与管理的客观规律，以理论为指导，以业务经营活动为中心，以科学管理思想和方法为主要内容，系统阐述前厅服务和管理人员应掌握的必备知识。本书重在培养学生从事前厅服务与管理工作的意识与理念，训练学生酒店前厅服务的基本操作技能，使学生今后能胜任前厅服务与基层管理工作，并具有适应行业发展与职业变化的基本能力。

本书共分9个项目，主要内容包括走进酒店前厅部，前厅部员工的素质要求和礼仪规范，酒店房价、房型与房态，预订客房，入住接待，前厅部的其他业务，收银与结账离店，前厅部服务质量管理与宾客投诉处理，新视点经济型酒店前厅部的服务与管理。

本书每个项目的内容均包括“本章概要”、“学习目标”、“案例导读”、“案例分析”、“学习小结”、“思考与实践”等几大模块，以方便教与学的实施。另外，为拓展专业知识，还设有“知识链接”和“小资料”，以增强本书的实用性。

本书主要用作高职高专旅游管理类与酒店管理类专业的教材，也可作为职大、夜大、函授和中职旅游类专业的教材，还可作为酒店管理人员、服务人员的培训和工作参考用书。

本书由黄志刚（常州轻工职业技术学院）任主编，尹奎（常州轻工职业技术学院）和周欣（南京旅游职业学院）任副主编。参加编写人员的分工如下：黄志刚编写了项目3、项目5、项目6、项目7；尹奎编写了项目1、项目4；周欣编写了项目2；梅玲玲（无锡商业职业技术学院）编写了项目8；胡强（江苏食品职业技术学院）编写了项目9。本书最后由黄志刚统稿，由阚志霞（南通职业大学）任主审。

由于编写时间仓促，加之编者水平有限，书中难免有疏漏和不妥之处，恳请广大读者批评指正，我们将不胜感激。

黄志刚

2011年10月

目 录

项目1 走进酒店前厅部	1	专业知识	29
1.1 前厅部的地位与主要任务	3	2.2 前厅部员工的仪容、仪表和仪态规范	29
1.1.1 前厅部在酒店中的地位	3	2.2.1 前厅部员工的仪容规范	29
1.1.2 前厅部的工作任务	4	2.2.2 前厅部员工的仪表规范	32
1.2 前厅部组织机构与岗位职责	6	2.2.3 前厅部员工的仪态规范	33
1.2.1 前厅部组织机构模式	7	2.3 了解前厅部员工的对客交往礼仪	39
1.2.2 前厅部各主要机构简介	8	2.3.1 前厅部员工的言谈礼仪	39
1.2.3 前厅部主要管理岗位及职责	10	2.3.2 前厅部员工的介绍礼仪	40
1.3 前厅布局与环境	13	2.3.3 前厅部员工的交换名片礼仪	41
1.3.1 前厅的分区布局	13	2.3.4 前厅部员工的握手礼仪	41
1.3.2 前厅的装饰美化	16	项目3 酒店房价、房型与房态	45
1.3.3 前厅微小气候与定量卫生	17	3.1 制定房价并分类	47
1.4 前厅部服务特点与对客服务流程	19	3.1.1 客房定价策略	47
1.4.1 前厅部服务的特点	19	3.1.2 房价的基本类型	49
1.4.2 前厅部对客服务流程	20	3.2 对房型进行分类	52
项目2 前厅部员工的素质要求和礼仪规范	26	3.2.1 按房间床位的设置划分	52
2.1 前厅部员工的素质要求	28	3.2.2 按房间布置的等级划分	53
2.1.1 前厅部员工要有良好的职业道德	28	3.2.3 按房间的位置划分	56
2.1.2 前厅部员工要有强烈的服务意识	28	3.3 获取并控制房态信息	58
2.1.3 前厅部员工要有灵活的语言表达能力	28	3.3.1 房态的含义	58
2.1.4 前厅部员工要有一定的抗压能力	29	3.3.2 房态的主要类型	58
2.1.5 前厅部员工要有丰富的		3.3.3 房态的显示方法	59
		3.3.4 房态的转换	60

项目4 预订客房 63

- 4.1 选择预订客房的方式 64
 - 4.1.1 电话预订 64
 - 4.1.2 信函预订 65
 - 4.1.3 传真预订 65
 - 4.1.4 现场预订 66
 - 4.1.5 互联网预订 66
- 4.2 确认客房预订的类别 67
 - 4.2.1 临时性预订 67
 - 4.2.2 确认性预订 68
 - 4.2.3 保证性预订 68
- 4.3 客房预订操作 70
 - 4.3.1 预订前的准备工作 70
 - 4.3.2 受理预订 70
 - 4.3.3 确认预订 72
 - 4.3.4 预订记录存档 73
 - 4.3.5 预订的变更与取消 73
- 4.4 考虑超额订房 75
 - 4.4.1 超额订房的控制 75
 - 4.4.2 超额订房过度的处理方法 77

项目5 入住接待 80

- 5.1 准备办理入住登记手续 81
 - 5.1.1 办理入住登记手续的目的 81
 - 5.1.2 入住登记的相关表格 83
 - 5.1.3 入住登记的相关证件 87
- 5.2 入住接待操作 91
 - 5.2.1 普通散客入住接待程序 91
 - 5.2.2 团体入住接待程序 94
 - 5.2.3 商务楼层入住接待程序 95
 - 5.2.4 VIP 入住接待程序 96
- 5.3 销售并安排客房 98
 - 5.3.1 前厅销售内容 98
 - 5.3.2 前厅销售要求 99

- 5.3.3 客房销售程序 100
- 5.3.4 客房报价方法 101
- 5.3.5 客房销售技巧 102
- 5.3.6 安排客房的技巧 103
- 5.3.7 安排客房的顺序 104
- 5.4 处理入住期间的常见问题 106
 - 5.4.1 卖重房 106
 - 5.4.2 换房 107
 - 5.4.3 加床 108
 - 5.4.4 押金不足 108
 - 5.4.5 提前离店 109
 - 5.4.6 续住 109

项目6 前厅部的其他业务 112

- 6.1 掌握礼宾服务规范 113
 - 6.1.1 宾客迎送服务 114
 - 6.1.2 行李服务 116
 - 6.1.3 “金钥匙”介绍 121
 - 6.1.4 委托代办服务 124
- 6.2 掌握问讯服务规范 127
 - 6.2.1 问讯员的工作要求 127
 - 6.2.2 咨询服务 128
 - 6.2.3 留言服务 130
 - 6.2.4 查询服务 131
 - 6.2.5 邮件服务 133
 - 6.2.6 物品转交服务 134
- 6.3 熟悉电话总机服务规范 135
 - 6.3.1 电话总机服务的基本要求 136
 - 6.3.2 转接电话 136
 - 6.3.3 开通外线电话 136
 - 6.3.4 留言服务 137
 - 6.3.5 叫醒服务 138
 - 6.3.6 饭店临时指挥中心 138
- 6.4 了解商务中心服务规范 141
 - 6.4.1 打印服务程序 141
 - 6.4.2 复印服务程序 141
 - 6.4.3 传真服务程序 142
 - 6.4.4 Internet 服务程序 142
 - 6.4.5 翻译服务程序 143

6.4.6 会议室出租服务程序	143	8.2.2 提高前厅部服务质量的 途径	178
6.4.7 票务服务程序	144	8.2.3 前厅部客史档案的 建立	184
项目7 收银与结账离店	146	8.3 处理酒店的宾客投诉	187
7.1 做好客账	147	8.3.1 大堂副理	187
7.1.1 客账处理要求	147	8.3.2 宾客关系主任	189
7.1.2 客账处理流程	148	8.3.3 宾客投诉及其处理	190
7.1.3 宾客付款方式	151	8.3.4 酒店危机服务	193
7.2 兑换外币	153	项目9 新视点：经济型酒店前厅部的 服务与管理	199
7.2.1 外币现钞兑换	154	9.1 认识经济型酒店	201
7.2.2 旅行支票兑换	156	9.1.1 经济型酒店的发展 历史	201
7.3 寄存贵重物品	158	9.1.2 经济型酒店的基本 特征	203
7.3.1 前台贵重物品保险箱的 启用	158	9.2 熟悉经济型酒店前厅部的 运营	204
7.3.2 寄存中途开箱的处理	159	9.2.1 经济型酒店前厅部运营的 任务	204
7.3.3 客人退还保险箱的 处理	159	9.2.2 经济型酒店前厅部运营的 内容	205
7.3.4 客人遗失钥匙的处理	159	9.2.3 经济型酒店的前台 接待	206
7.4 结账离店	161	9.3 了解经济型酒店前厅部的 管理	210
7.4.1 散客结账离店工作 程序	161	9.3.1 经济型酒店前厅部的 销售管理	210
7.4.2 团队结账离店工作 程序	161	9.3.2 经济型酒店前厅部的 信息管理	213
项目8 前厅部服务质量管理与宾客 投诉处理	166	参考文献	219
8.1 解析前厅部服务质量	169		
8.1.1 酒店服务质量	169		
8.1.2 前厅部服务质量	170		
8.2 控制前厅部服务质量	177		
8.2.1 前厅服务质量控制的 特点和任务	177		

1

走进酒店前厅部

本章概要

1. 了解前厅部在酒店中的地位
2. 掌握酒店前厅部的主要工作任务
3. 了解前厅部组织结构模式
4. 掌握酒店前厅部各主要机构的工作任务
5. 熟悉前厅的分区布局及装饰美化
6. 了解前厅的微小气候与定量卫生
7. 了解前厅部服务的特点
8. 熟悉前厅部对客服务流程

学习目标

1. 前厅部在酒店中的地位
2. 酒店前厅部的主要工作任务
3. 前厅部组织结构模式
4. 前厅部各主要机构的工作任务
5. 前厅的分区布局及装饰美化
6. 前厅部服务的特点
7. 前厅部对客服务流程

案例导读

某酒店的前台，几名年轻的员工正忙于接待办理入住和离店手续的客人。此时，只见大门入口处有两位西装革履的中年人，提着一个看上去有些重的箱子径直往前台走来。

“您好，请问有什么能为您效劳的？”刚放下电话的小李很有礼貌地主动问道。

“有件事情麻烦一下。”其中一位戴眼镜的中年人说话有点腼腆，他似乎不知从何说起，稍许停顿一下后，目光对着地上的那只箱子。

“我们一定尽力而为，请您说吧。”小李真心实意地鼓励他。

“我们是A市某公司的驻京代表，这里是一箱资料，要尽快交给我们公司总经理，他将于今天下午3点到达这里。我们下午不能前来迎接，所以想把箱子先放在酒店里，待我们总经理一到，请你们交给他本人。”

“请放心，我们一定办到。”小李再三保证。

下午3时已到，那家公司的总经理还未抵达酒店，小李打电话到机场，获知飞机没有误点。但因那两位中年人没有留下电话和地址，所以小李别无选择，只能再等下去。又是两个小时过去了，那位总经理仍然没来，小李不得不做好交接箱子的思想准备。就在这一瞬间，电话铃响了。

“前台吗？今天早晨我们留在前台的那只资料箱本是想交给我们总经理的。刚才接到总经理电话，说他被一位住在另一个酒店的朋友邀去，决定就住在那儿了，而那箱资料是他急用的……”还是那位戴眼镜的驻京代表的声音。

“您不用着急，我会设法把箱子立刻送到那家酒店的。”

半小时后，那位驻京代表又打来电话：“小李，箱子已经送到，十二万分感谢。我们总经理改变主意住到了别的酒店，你们不但没有计较，还为我们服务得那么好，真不知如何表达我们的感激。总经理说，下回一定要住你们酒店。”

资料来源：职业餐饮网 www.canyin168.com。

【问题】 请问小李作为前厅部员工，工作职责履行得怎样？请你对他的工作作出评价。

【分析】 为住店客人寄存行李或贵重物品是酒店的常规服务内容，而该酒店前台主动承接未到店客人的物品，则是一种超常规服务。案例中的公司总经理并未预订客房，小李在没有确定客人入住本店的前提下答应为其保管资料箱，这是难能可贵的。不仅如此，小李还主动与机场联系，了解班机飞行情况，下班时又能主动交接，体现了优秀员工所应具备的高度责任心。

最令人感动的是，当得知客人住到别的酒店后，酒店前台不但没有恼火，还满足了客人的需求，这样的服务可谓真正做到了家。酒店前台的优质服务牢牢印进了这几位客人的脑海中，他们理所当然地成了该店的潜在客人和“义务宣传员”。小李作为前厅部员工为酒店树立了良好的形象。

1.1 前厅部的地位与主要任务

无论酒店规模多大、档次多高，前厅部总是酒店业务活动的中心、客人与酒店沟通的桥梁。它被安排在酒店的最显眼处，既是客人踏入酒店时最先接触的部门，也是客人离店时最后接触的部门。因此，前厅部工作的好坏，直接关系到客人对住宿的满意程度和对酒店的印象，这不仅影响到酒店的客房出租率和经济收入，而且也反映出酒店工作效率、服务质量和管理水平的高低。可以说，前厅部是现代酒店管理的关键部门。

前厅部工作人员与每一位入住酒店的客人进行接触、交谈，为他们进行服务。客人对前厅部服务的直接要求和通过其他部门转来的间接要求形成了总服务台繁忙的日常工作。客人要通过前厅部办理登记入住手续；酒店要通过前厅部为客人提供账单服务、资料信息查询服务等；来访客人会见下榻在酒店的客人或亲友时，要与前厅部联系；客人在餐厅遇到问题或是需要兑换零钱时，要找前厅部解决；酒店管理层要澄清客人的问题或有关事宜时，也要通过前厅部。那么，酒店的前厅部究竟是怎样的一个部门呢？

我们把设在酒店大堂，负责销售酒店产品与服务、组织接待工作、调度业务以及为客人提供订房、登记、提（搬）行李、转（接）电话、退房等各项服务，为酒店其他各部门提供信息的综合性服务部门叫做前厅部（Front Office）。

1.1.1 前厅部在酒店中的地位

前厅部是现代酒店的重要组成部分，在酒店经营管理中占有举足轻重的地位。前厅部的运转和管理水平，直接影响到整个酒店的经营效果和对外形象。前厅部在酒店中的重要地位，主要表现在以下几个方面。

1. 前厅部是酒店业务活动的中心

前厅部是一个综合性服务部门，服务项目多，服务时间长。酒店中的任何一位客人，从抵店前的预订，到入住，直至离店结账，都需要前厅部提供服务，前厅部是客人与酒店联系的纽带。前厅部通过客房商品的销售来带动酒店其他各部门的经营活动。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，共同协调整个酒店的对客服务工作，以确保服务工作的效率和质量。所以，前厅部通常被视为酒店的“神经中枢”，是整个酒店承上启下、联系内外、疏通左右的枢纽。无论酒店规模大小、档次如何，前厅部总是向客人提供服务的中心。

2. 前厅是酒店形象的代表

酒店形象是公众对于酒店的总体评价，是酒店的表现与特征在公众心目中的反

映。酒店形象对现代酒店的生存和发展有着直接的影响。一个好的形象是酒店的巨大的精神财富。酒店前厅部的主要服务机构通常都设在客人来往最为频繁的大堂。任何客人一进店,就会对大堂的环境艺术、装饰布置、设备设施和前厅部员工仪容仪表、服务质量、工作效率等,产生深刻的“第一印象”。而这种第一印象在客人对酒店的认知中会产生非常重要的作用,它产生于瞬间,但却会长时间保留在人们的记忆表象中。客人入住期满离店时,也要经由大堂,前厅服务人员在为客人办理结算手续、送别客人时的工作表现会给客人留下“最后印象”,优质的服务将使客人对酒店产生依恋之情。客人在酒店整个居留期间,前厅要提供各种有关服务,客人遇到困难要找前厅寻找帮助,客人感到不满时也要找前厅投诉。在客人的心目中,前厅便是酒店。而且,在大堂汇集的大量人流中,除住店客人外,还有前来就餐、开会、购物、参观游览、会客交谈、检查指导等各种客人。他们往往停留在大堂,对酒店的环境、设施、服务品头论足。因此,前厅管理水平和 service 水准,往往直接反映整个酒店的管理水平、服务质量和 service 风格。前厅是酒店工作的“橱窗”,代表着酒店的对外形象。

3. 前厅部是酒店组织客源、创造经济收入的关键部门

为宾客提供食宿是酒店的基本功能,客房是酒店出售的最大、最主要的商品。通常在酒店的营业收入中,客房销售额要高于其他各项。据统计,目前,国际上客房收入一般占酒店总营业收入的 50% 左右,而在我国还要高于这个比例。前厅部的有效运转是提高客房出租率,增加客房销售收入,从而提高酒店经济效益的关键之一。

4. 前厅部是酒店管理的参谋和助手

作为酒店业务活动的中心,前厅部直接面对市场、面对客人,是酒店中最敏感的部门。前厅部能收集到有关市场变化、客人需求和整个酒店对客服务、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,每日或定期向酒店提供真实反映酒店经营管理情况的数据报表和工作报告,并向酒店管理机构提供咨询意见,作为制订和调整酒店计划和经营策略的参考依据。

1.1.2 前厅部的工作任务

前厅部的目标是尽最大可能推销酒店客房及其他相关产品,并协助酒店各部门向客人提供满意的服务,使酒店获得理想的经济效益和社会效益。具体地讲,前厅部有以下几项主要任务。

1. 销售客房

前厅部的首要任务是销售客房。前厅部推销客房数量的多少、达成价格的高低,不仅直接影响着酒店的客房收入,而且住客人数的多少和消费水平的高低也间接影响着酒店餐厅、酒吧及长途电话等业务收入。客房商品同时具有价值不可储存性的特征,是一种“极易腐烂”的商品。因此,前厅部的全体员工必须尽力组织客源,推销客房商品,提高客房出租率,以实现客房商品价值,增加酒店经济收入。前厅部销售



客房的数量和达成的平均房价水平,是衡量其工作绩效的一项重要的客观标准。

具体来说,前厅部销售客房商品的工作通常包括以下内容。

- (1) 参与酒店的市场调研和房价及促销策划的制定,配合营销部、公关部进行对外联系,开展促销活动。
- (2) 开展客房预订业务。
- (3) 接待有预订和未经预订而直接抵店的客人。
- (4) 办理客人的登记入住手续,安排住房并确定房价。
- (5) 控制客房的使用状况。

2. 调度酒店业务,协调对客服务

调度酒店业务是现代酒店前厅部的一个重要功能。现代酒店是既有分工,又有协作,相互联系、互为条件的有机整体,酒店服务质量好坏取决于宾客的满意程度,而宾客的满意程度是对酒店每一次具体服务所形成的一系列感受和印象的总和,在对客服务的全过程中,任何一个环节出现差错,都会影响到服务质量,影响到酒店的整体声誉。所以,现代酒店要强调统一协调的对客服务,要使分工的各个方面都能有效地运转,都能充分地发挥作用。前厅部作为酒店的“神经中枢”,承担着对酒店业务安排的调度工作和对客服务的协调工作。具体表现在以下几个方面。

(1) 将通过销售客房商品活动所掌握的客源市场、客房预订及到客情况及时通报其他有关部门,使各有关部门有计划地安排好各自的工作,互相配合,保证各部门的业务均衡衔接。

(2) 将客人的需求及接待要求等信息传递给各有关部门,并检查、监督落实情况。

(3) 将客人的投诉意见及处理意见及时反馈给有关部门,以保证酒店的服务质量。

为适应旅游市场需求,增强企业自身的竞争能力,现代酒店尤其是高档大中型酒店的业务内容越来越多,分工越来越细,前厅部的这种调度酒店业务功能也就显得更为重要。

3. 准确入账

前厅部除必须在客人预订客房时(记入定金或预付款),或在客人办理入住登记手续时建立正确的客账之外,还应及时、准确地将客人的各项费用(如折让、房价、餐费、长途电话费、洗衣费等)入账。处理客人账目位于前厅的收银(Cashier)外,每天负责核算和整理各营业部门收银员送来的客人消费账单,为离店客人办理结账收款事宜,确保酒店的经济利益;同时编制各种会计报表,以便及时反映酒店的营业活动状况。收银处的隶属关系因酒店而异,从业务性质来说,它一般直接归属于酒店财务部,但由于它处在接待客人的第二线岗位,在其他方面又需接受前厅部的管理。

4. 提供前厅系列服务

前厅部作为对客服务的集中点,除了开展预订和接待业务,销售客房商品,协调各部门对客服务外,本身也担负着大量的直接为客人提供系列服务的工作,如行李服务、问讯服务、商务中心服务、电话总机服务、委托代办服务等。由于前厅部的特殊地位,使得这些服务工作的质量、效率显得非常重要。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、问讯、电话、留言、行李、委托代办、换房退房、配发钥匙等各项服务。

5. 与其他部门联系、沟通、协调与配合

前厅部要向酒店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. 整理和保存业务资料

前厅部应随时保持完整、准确的接待资料,并对各项资料进行记录、统计、分析、预测、整理和存档。

7. 提供酒店经营管理相关信息,建立客史档案

前厅部作为酒店的信息传递中心,要及时准确地将各种有关信息加以处理,向酒店的管理机构报告,作为酒店经营决策的参考依据。

大部分酒店为住店一次以上的零星散客建立客史档案,即按客人姓名字母顺序排列的客史档案,前厅部还要建立住店客人(主要是重要客人、常客)的资料档案,记录客人在店逗留期间的主要情况和数据,掌握客人动态。对客史资料以及市场调研与预测等信息收存归类,并定期进行统计分析,便形成了以前厅为中心的收集、处理、传递及储存信息的系统,这些资料是酒店提供有针对性的服务、研究市场营销的主要依据。通过运用已掌握的大量信息来不断地改进酒店的服务工作,提高酒店的科学管理水平。

8. 对外沟通,进行业务联络

前厅部还应同旅行社、外部订房机构、外国大使馆、机场、车站等保持经常性的联系、沟通,以便保证客源的稳定和业务的开展。

1.2 前厅部组织机构与岗位职责

总的来说,前厅部组织机构的设置应既能保证前厅运作的质量和效率,又能方便客人,满足客人的需求。

1.2.1 前厅部组织机构模式

在前厅部组织机构的具体设置方面，各酒店不尽相同。目前，在我国，因酒店规模的不同，前厅部大致有以下几种模式。

(1) 酒店设客房事务部或称房务部，下设前厅、客房、洗衣和公共卫生四个部门，统一管理预订、接待、住店过程中的一切住宿业务，实行系统管理。其下设的前厅部内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员四个管理层次，这种模式一般为大型酒店采用，具体如图 1.1 所示。

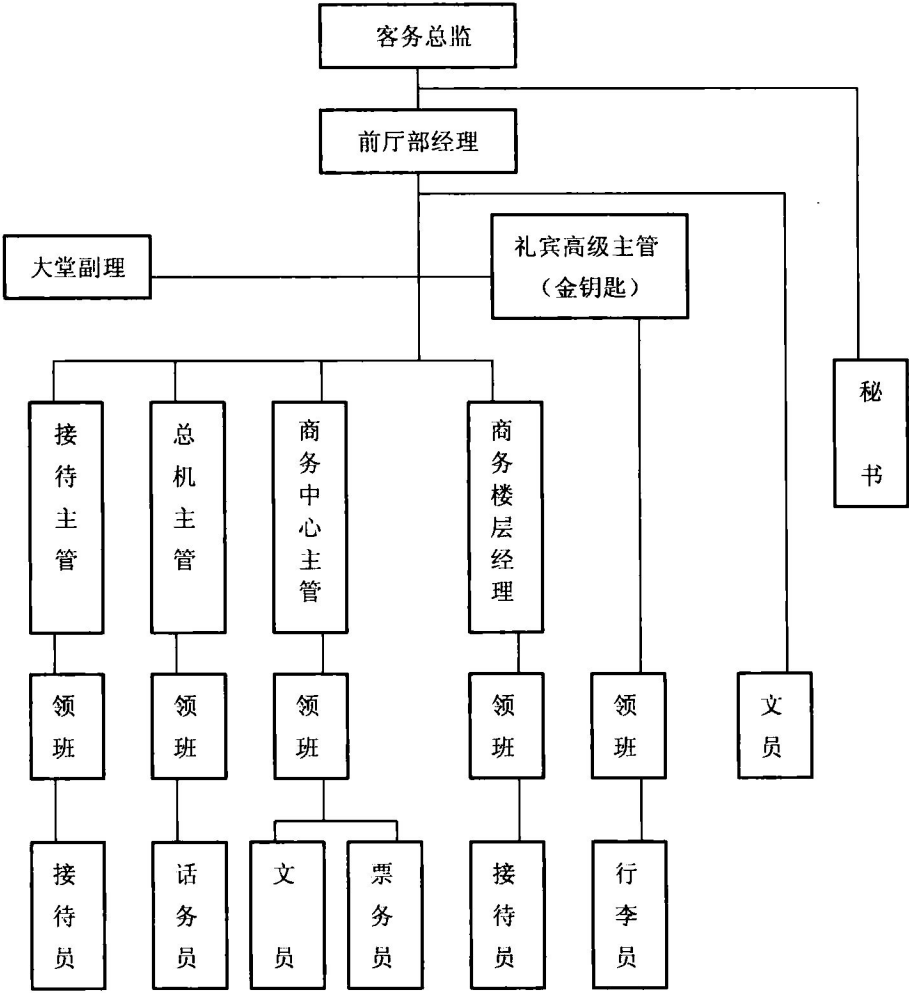


图 1.1 大型酒店前厅部组织机构设置

(2) 前厅部是与客房部并列的独立部门，直接向酒店总经理负责。在前厅部内设有部门经理、领班、服务员三个管理层次。中型酒店和一些小型酒店一般采用这种模式，具体如图 1.2 所示。

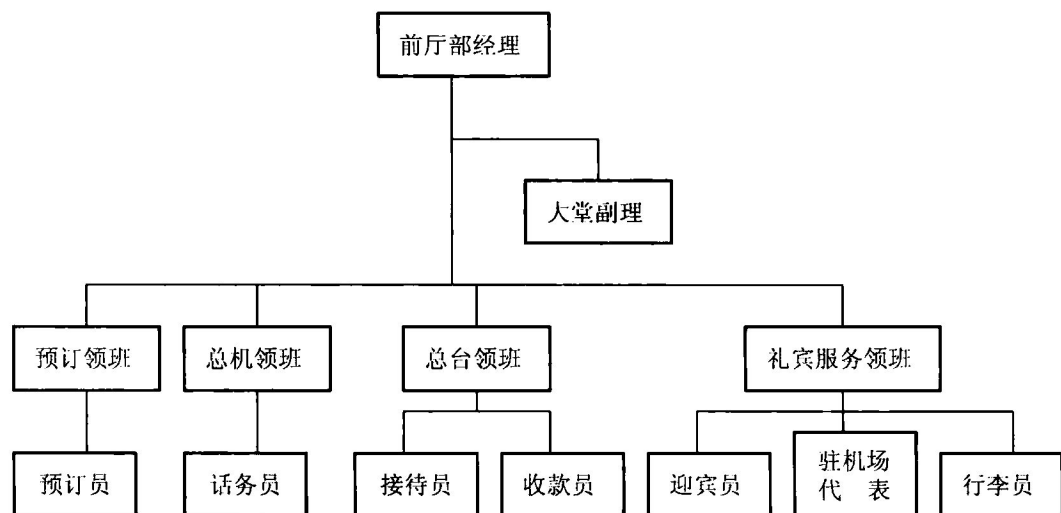


图 1.2 中小型酒店前厅部组织机构设置

(3) 前厅不单独设立部门，其功能由总服务台承担，总服务台作为一个班组归属于客房部，只设领班（主管）和总台服务员两个管理层次。过去小型酒店一般采用这种模式。随着市场竞争的加剧，许多小型酒店也增设了前厅部，扩大了业务范围，以强化前厅的推销和“枢纽”功能，发挥前厅的参谋作用，具体如图 1.3 所示。

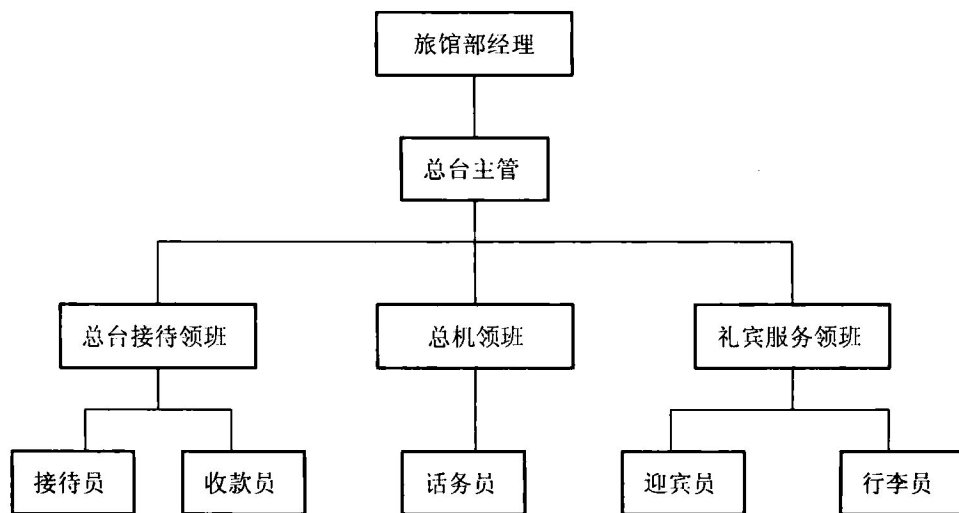


图 1.3 小型酒店前厅部组织机构设置

1.2.2 前厅部各主要机构简介

前厅部的工作任务是通过其内部各机构分工协作共同完成的。如前所述，酒店规模不同，前厅部业务分工也不同，但一般设有以下机构。



1. 预订处 (Reservation Desk)

接受、确认和调整来自各个渠道的房间预订，办理订房手续；制作预订报表，对预订进行计划、安排和管理；掌握并控制客房出租状况；联络客源单位；定期进行房间销售预测并向上级提供预订分析报告。

2. 接待处 (Reception Desk)

负责接待抵店投宿的客人，包括团体、散客、长住客、非预期到店以及无预订客人；办理宾客住店手续，分配房间；与预订处、客房部保持联系，及时掌握客房出租变化，准确显示房态；制作客房销售情况报表，掌握住房客人动态及信息资料等。

3. 问讯处 (Information Desk)

负责回答宾客的询问，提供各种有关酒店内部和酒店外部的信息；提供收发、传达、会客等应接服务；负责保管所有客房钥匙。

4. 礼宾部 (Concierge)

负责在店口或机场、车站、码头迎送宾客；调度门前车辆，维持门前秩序；代客卸送行李，陪客进房，介绍客房设备与服务，并为客人提供行李寄存和托运服务；分送客人邮件、报纸，转达留言、物品；代办客人委托的各项事宜；高星级酒店提供“金钥匙”服务。

5. 电话总机 (General Switch Board)

负责接转酒店内外电话，承办长途电话，回答客人的电话询问；提供电话找人、留言服务；提供叫醒服务；播放背景音乐；充当酒店出现紧急情况时的指挥中心。

6. 商务中心 (Business Centre)

提供信息及秘书服务，如收发电传、传真和电报、复印、打字及电脑文字处理、代办邮件、快递等。

7. 收银处 (Cashier's Desk)

负责酒店客人所有消费的收款业务，包括客房、餐厅、酒吧、长途电话等各项服务费用；同酒店一切有宾客消费的部门的收银员和服务员联系，催收核实账单；及时催收长住客人或公司超过结账日期，长期拖欠的账款；夜间统计当日营业收益，制作报表；提供外币兑换和零钱兑换服务。

8. 客务关系部与大堂副理 (Guest Relations Department & Assistant Manager)

现在，不少高档酒店在前厅部设有客务关系部门，其主要职责是：代表总经理负责前厅服务协调、贵宾接待、投诉处理等服务工作。在不设客务关系部的酒店，这些

职责则由大堂副理负责，大堂副理还负责大堂环境、大堂秩序的维护等事务。

1.2.3 前厅部主要管理岗位及职责

1. 前厅部经理

前厅部经理是前厅运转的指挥者，全面负责前厅部的经营管理工作，其主要职责如下。

(1) 向酒店总经理或房务总监负责，贯彻执行其所下达的指令。提供有关信息，协助领导决策。

(2) 根据酒店的年度计划，制定前厅部的各项业务指标、规划和预算，并确保各项计划任务的完成。

(3) 每天审阅有关报表，掌握客房的预订、销售情况，并直接参与预订管理及客源预测等工作，使客房销售达到最佳状态。

(4) 经常巡视检查总台及各服务岗位，确保各部位高效运行、规范服务和保持大堂卫生与秩序处于良好状态。

(5) 督导下属员工（特别是主管或领班）的工作，负责前厅部员工的挑选、培训、评估、调动及提升等事宜。

(6) 协调、联络其他部门进行良好的沟通，保证前厅部各项工作顺利进行。

(7) 掌握每天客人的抵离数量及类别，负责迎送重要客人（VIP）并安排其住宿。亲自指挥大型活动，负责重要团队与客人的接待工作。

(8) 批阅大堂副理处理投诉的记录和工作建设，亲自处理重要客人投诉和疑难问题。

(9) 与酒店销售部门合作，保持与客源单位的经常联系。

(10) 负责本部门的安全、消防工作。

2. 大堂副理

大堂副理也称大堂值班经理，其工作岗位设在前厅，直属前厅部经理领导（也有不少大型酒店直属驻店总经理）。在不设客务关系部的酒店，大堂副理是负责协调酒店对客服务，维护酒店应有的水准，代表总经理全权处理宾客投诉、宾客生命及财产安全等复杂事项的角色，其主要职责如下。

(1) 协助前厅部经理，对与大堂有关的各种事宜进行管理，并协调与大堂有关的各部门工作。

(2) 代表总经理接待团队和VIP等宾客，筹办重要活动、重要会议。

(3) 接受宾客投诉，与相关部门合作，沟通解决，并尽可能地采取措施，保证客人投诉逐步减少。

(4) 负责维护前厅环境、前厅秩序，确保前厅整洁、卫生、美观、舒适，并始终保持前厅对客服务的良好纪律与秩序。

(5) 每天有计划地拜访常客和VIP客人，沟通感情，征求意见，掌握服务动态，